

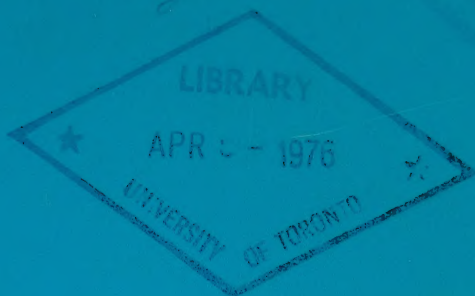


3 1761 11648321 5

Government
Publications

Government
Publications

ΦL
-A56




Commissioner of Official Languages

Fifth
Annual
Report

1975





Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

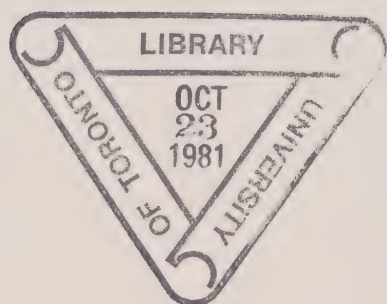


Commissioner of Official Languages

Fifth
Annual
Report

1975





COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
Ottawa K1A 0T8 Tel. (613) 996-6368

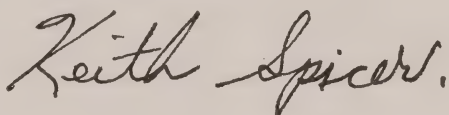
©
Information Canada
Ottawa, 1976
Cat. No. SF1-1975

The Speaker,
Senate,
Ottawa

Madam Speaker,

Pursuant to Section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the fifth annual statement relating to the discharge of my duties under this Act, covering the calendar year 1975.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, reading "Keith Spicers." The signature is written in a cursive, flowing style. The first name "Keith" is written in a larger, more prominent script, and "Spicers." follows in a similar but slightly smaller script. The period at the end is clearly visible.

Commissioner of Official Languages

March 1976

The Speaker,
House of Commons,
Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 34 (1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the fifth annual statement relating to the discharge of my duties under this Act, covering the calendar year 1975.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, reading "Keith Spicer." The signature is written in a cursive, flowing style with a large initial 'K' and a distinct 'S'.

Commissioner of Official Languages

March 1976

CONTENTS

Preface

Chapter I	VALUE FOR MONEY: DOLLARS, SENSE AND PERHAPS A LITTLE NONSENSE 1
A	LANGUAGE TRAINING FOR PUBLIC SERVANTS: <i>Teaching Old Dogs the New Trick of Obfuscation in Two Languages</i> 3
1	At the Little Red Federal Schoolhouse: Getting There was Half the Fun, But Was This Trip Really Necessary for So Many? 4
2	Meanwhile, Back at the Departmental Ranch: The Use, or Disuse, of Learning 6
B	WORKING IN FRENCH: <i>One Giant Leap for the Bureaucracy, One Small Step for the Francophone</i> 12
C	BILINGUAL DISTRICTS: <i>When Others Com- plain, Let the Government Explain</i> 16
D	TRANSLATION: <i>A Couple of Bilingual Bar- gains</i> 19
1	Gearing Up for Greater Glories 19
2	Terminology: of Lifts and Lorries 21
3	Automatic Translation: Computers Can't Be Unionized 23

E	TEACH THE KIDS: <i>a Long-Term But Sound Investment</i>	24
1	Time for a Sober Second Thought. . . So As Not to Spend Like Drunken Sailors	25
2	Despair and Hope on the Linguistic Landscape: Even a Modest Miracle or Two Brings Cheer	27
a)	More or Less What's Doing	27
b)	A Few Things Nearly Everybody Would Like to Happen	31
3	Fear Not the Orwellian Rendezvous: a Bilingual New Deal Without Newspeak or Even New Money	32
Chapter II	THE SUMMING UP: GOOD, BAD AND INDIFFERENT	39
A	OUR WAYS OF APPEARING TO WORK	40
1	Special Studies: the Blind Leading the Bland?	40
2	Complaints: Little Things Mean a Lot. . .	43
B	WHO'S DOING WHAT HOW WELL AND WHY	51
1	The 1976 Olympic Standings in Bilingualism (So It Won't All Seem Greek To You)	51
2	The Not Always Sordid Details	54
a)	The Book Fair: Slim Volumes of Verse and Other Titillating Tomes (Departments and Agencies "Evaluated")	54
	Agriculture	54
	<i>Animal Farm</i>	
	Air Canada	57
	<i>Fear of Flying</i>	
	Canadian Broadcasting Corporation	64
	<i>Understanding Media</i>	
	Canadian National Railways	84
	<i>Murder on the Orient Express</i>	
	Canadian Transport Commission	88
	<i>A Streetcar Named Desire</i>	

Central Mortgage and Housing Corporation	88
<i>The House Beautiful</i>	
Chief Electoral Officer	89
<i>Two Cheers for Democracy</i>	
Environment	90
<i>The Silent Spring</i>	
External Affairs	91
<i>Down and Out in Paris and London</i>	
Indian Affairs and Northern Development	93
<i>Far From the Madding Crowd</i>	
Industry, Trade and Commerce	96
<i>The Last Tycoon</i>	
Manpower and Immigration	106
<i>Exodus</i>	
National Arts Centre	108
<i>The Moon's a Balloon</i>	
National Capital Commission	109
<i>God's Little Acre</i>	
National Defence	109
<i>Major Barbara</i>	
National Energy Board	112
<i>Darkness at Noon</i>	
National Health and Welfare (Health Component)	112
<i>Tobacco Road</i>	
National Health and Welfare (Welfare Component)	113
<i>The Beggar's Opera</i>	
National Museums of Canada	117
<i>The Old Curiosity Shop</i>	
National Revenue (Customs and Excise)	118
<i>The Bootleggers</i>	
National Revenue (Taxation)	119
<i>Great Expectations</i>	
Parliament	121
<i>Life at the Top</i>	
Post Office	125
<i>The Scarlet Letter</i>	

Public Service Commission	130
<i>The Chairman</i>	
Public Works	133
<i>The Man of Property</i>	
Secretary of State	134
<i>Culture Is Our Business</i>	
Solicitor General—Royal Canadian Mounted Police	136
<i>Crime and Punishment</i>	
Statistics Canada	139
<i>Nineteen-Eighty-Four</i>	
Supply and Services	139
<i>On Her Majesty's Service</i>	
Transport	141
<i>Airport</i>	
Treasury Board	149
<i>Hard Times</i>	
Unemployment Insurance Commission	152
<i>To Have and Have Not</i>	
b) Temporarily Out of Print (Departments and Agencies Not "Evaluated")	153
Auditor General	153
Canadian International Development Agency	154
Communications	164
Consumer and Corporate Affairs	165
Crown Assets Disposal Corporation	174
Justice	176
National Film Board	177
Office of the Prime Minister (PMO)	180
Regional Economic Expansion	181
St. Lawrence Seaway	182
Science and Technology	188
Supreme Court of Canada	196
Tax Review Board	197
Veterans Affairs	198

c) Complaints Not Concerning Federal Institutions	199
Ontario	199
Blue Line Taxi	199
Data Processing Institute	200

Epitaph

Appendix A	Letter From a Satisfied Customer of Language Training	205
Appendix B	Selected Tables From Language Use Survey of Graduates of Language Training	209

Preface

A short report seemed apt this year. Our heavy tomes of earlier years did not get all that fully read. So, spurned as wordy scribblers, we thought it safer just to hit the highlights, leaving much tiresome detail for flashy exhumation, if required, in parliamentary committee.

Poking through the chicken entrails, one strains somewhat harder today than a year ago to spot omens of a more serene Canadian climate on language. On the surface, linguistic antagonisms abound, as does anguish real or bogus at the horrors awaiting a country trying to come to terms with its diverse reality. To hear some worthy people, bilingualism's to blame for *all* Canada's problems—from unemployment to unwed mothers, from hiccups to hurricanes.

But behind this counterpoint of stridency, one hears in both linguistic communities a plainsong of opinion that wants our country's languages used, not abused. Most Canadians wish and intend to stay open-minded. More and more, and though often dismayed by perceived waste or nonsense in its application, they accept the principle of linguistic equality as part of a sensible Canada. To say that Canadians are getting more realistic about their language heritage may not sound messianic enough to please some political poets. But realism is not a bad basis for any relationship, including one between groups.

Realism in the ways of government, indeed, is increasingly a condition of the public's acceptance of "bilingualism." That is why, hopping nimbly onto accelerating bandwagons, this report takes as its general themes in Chapter 1 two interlocking concerns: value for money and long-term investment in youth. These are, by all evidence, especially for English-speaking Canadians, preoccupations of recurring and paramount interest for the credibility of language reform.

My colleagues and I have not abandoned our immediate mandate: to prod along, and monitor for Parliament, serious progress toward federal fair play on language. Again, as we show specifically in Chapter II, the pace of change is nothing to write home about in any language. Yet it is steady. Indeed, thanks in part to constancy in every sector of Parliament, the reform seems generally humane, and is reaching closer to the irreversible: in the pivotal area of federal public service jobs, openings in 1971 for unilingual English-speakers were ten times more numerous than those for unilingual French-speakers; in 1975, the ratio fell to six to one.

This wary optimism justifies no euphoria. For most French-speaking Canadians, continued improvement does not excuse the Federal Government's still too-frequent inability to guarantee them service in the language they are taxed in. Were the shoe on the other foot, the average English-speaking Canadian would find such careless denials of his rights outrageous.

For those who persist in believing the Official Languages Act was a wise piece of legislation, the normal course in this business is to navigate between hope and despair. This year's tinge of hope rests partly on the impression, or illusion, that a few observations from our earlier reports may well be shared by more than our cosy coterie of fanatics. Perhaps even by a tiny legion of same.

The despairing might find solace in a little good-humoured stoicism. Our linguistic squabbles, after all, offer a pungent purge to national dullness. Indeed, as Socrates sighed of his stormy love for Xanthippe, they may make philosophers of us all.

The news follows.

K. S.

Chapter I

VALUE FOR MONEY: DOLLARS, SENSE AND PERHAPS A LITTLE NONSENSE

Canadians, as good North Americans, seldom blush at putting a price tag on anything. From diamonds to doggies in the window, we crave to know "how much?" In public affairs, this minor flaw of private taste becomes a democratic virtue: asking where our taxes go helps us judge better, when it comes time to vote, who is likely to spend them most wisely in our future interest.

Some may think it crass to speak in the same breath of money and of lofty principles such as linguistic equality. Perhaps they confuse philosophy and politics. A people may pursue zealously a principle of human decency, and spurn all assaults against its premises. But to move from principle to practice, they must stay open-eyed as well as open-hearted. They must weigh lucidly the costs and benefits of different ways of realizing their hopes. Failing this practical discipline, they risk ending up, many millions later, with more rhetoric than reform.

Trying to illuminate alternative means of achieving linguistic fair play (almost everyone's at least lip-service goal) is not the only cause to look at money now. Other factors make this bias timely: our country's joyful obsession with austerity; the public's suspicion that bilingual boondoggles inflate already scary government spending; indeed the repeated, and broadly unsatisfied, queries of many private and public Canadians about how much "bilingualism" (that dreary and less than limpid code-word) is costing.

To these factors of climate, the Government might add a couple of its own reasons for digging out more data. Discussing more freely the price and payoff of linguistic reform might help substitute healthy debate for unchallenged rumour—rumour which now is hinting that all of us assorted language freaks, in or out of Government, may have something to hide. (We do, of course, but not so much profligacy as

illusions). The Government could gain too by publicly analyzing details of its normal budgetary review to show the interlocking advantages of the various elements of language reform: translation, language courses, "double-banking", recruitment and grants to the provinces' schools. More obvious coherence among these and other policy areas could only enhance the whole language programme's credibility. Finally, to be perversely optimistic, one could argue that better-informed debate on costs might well smoke out, as well as some inevitable waste and foul-ups, quite a surprising amount of good news. Elegant propaganda, you might say.

The perils of playing the cost-benefit accountant are daunting.

On one hand, most likely benefits of bilingualism are intangible: presumably, better inter-cultural relations, a stronger and more original Canadian identity, a French-speaking population less affronted by injustice, and an English-speaking one proud to have helped lessen injustice. Even the enhanced efficiency of letting federal employees work (and therefore think) in their preferred official language is hard to quantify; as is the closer rapport between governed and governors which may be imagined to come from letting citizens choose the language they are served in.

On the other hand, three or four months of persistent probing show that nailing down reliable estimates of costs is no cinch either. Since the many different aspects of language reform do not share a common code in our public accounts, we have no authoritative total figure either to attack or defend. When this office asked for all-inclusive figures in preparing parts of this chapter, often the answer came that no breakdown was available, checking primary records would be expensive, time-consuming and unproductive, and language costs are integrated (as they should be) in departments' and agencies' normal operating budgets.

No doubt these problems are real. There is no evidence whatever of deliberate stonewalling on such enquiries. And of course nit-picking (as some might think it) can cost money too. But surely there is merit in keeping more meaningful accounts. Without them, those dealing with language reform will have to continue waffling on the recurring question of costs—hearing, but being unable to contradict convincingly, such deliciously polemical estimates (usually proffered by hot-line chartered accountants) as "three billion dollars a year for bilingualism". It would seem more sensible to pull the whole lot of linguistic items together, specifying the purpose of each, tote up the terrifying sum, add on ten per cent for indirect or integrated costs, then publish and defend the thing as a high but necessary price for being Canadian. A price as normal, one might argue, as help for Western farmers or Atlantic fishermen, freight subsidies, or interprovincial equalization payments.

The bilingualism price tag might well turn out to be something like four or five hundred million dollars a year, if you worked it right down to signs in washrooms (naturally counting English lettering for half). But nobody really knows. And as long as nobody knows, and nobody passes along fuller information to the public, one fears that many who still support language reform will grow weary of the defensive. They may slip into the cynicism of those who do not cherish their bi-linguistic cause. At the very least, getting out reliable, comprehensive figures, broken down by function, would allow critics and defenders of the programme to look more precisely at possible cuts or reallocations.

All of this to excuse the very modest intent of this chapter. We cannot, lacking trustworthy cost figures and agreed definitions of quantifiable benefits, pretend to offer readers anything close to a "cost-benefit analysis". Only Parliament itself, helped perhaps by the sharp pencil of the Auditor General, could elicit the testimony, opinion and fact which might take us even near that notion.

This chapter seeks merely, whenever each topic allows, to do this year's impressionistic tour of the bilingual waterfront with half an eye on what some things are costing us and what they are giving us. In turn, we shall look at language training for public servants, working in French, bilingual districts, translation, and our favorite federal sin of urging better bilingualism for Canada's kids.

Even less than in earlier years does this review claim "scientific" accuracy. It simply has a go at worrying a little, with other taxpayer-citizens, about making sure that linguistic fair play is giving us fair value for our money.

A. LANGUAGE TRAINING FOR PUBLIC SERVANTS: Teaching Old Dogs the New Trick of Obfuscation in Two Languages

In one form or another, the Federal Government has been offering free language training to its employees, during working hours, since 1964. Since then, and not counting the Armed Forces or Crown corporations, some 58,000 public servants (about 50,000 of them Anglophones) would appear to have enjoyed or suffered some contact with this rather marvellous fringe benefit.¹ It may be worth reviewing some planning problems associated with such training and the use public servants make of it when back at their jobs.

¹ In fact, these PSC figures, indicating enrolments only, are no doubt at least twice as high as the total number of persons having taken some training: any given student, for all anyone knows, may well have "enrolled" two, three or even four or more times at different stages of learning. This basic bookkeeping uncertainty is just one of several practical obstacles of meaningful cost-benefit analyses.

1. At the Little Red Federal Schoolhouse: Getting There Was Half the Fun, But Was This Trip Really Necessary for So Many?

On November 21, 1974, the President of the Treasury Board announced the creation of a research project led by recognized linguists to determine why some persons appear unable to learn a second language and whether, as a consequence, teaching methods could be improved. The study group, headed by Dr. Gilles Bibeau of the University of Montreal, set about examining all elements entering into provision of language training in the public service. Dr. Bibeau and his colleagues consulted teachers, students and administrators, gathering detailed data on all factors likely to explain the training programme's shortcomings and to promote successful second-language learning. Broadly speaking, they found many dedicated teachers and some imaginative methods. They also confirmed what the Board suspected and what Ottawa legend has long held true, if not dear: the set of rules governing both access to training and learning target levels bears distressingly little relation to on-the-job needs, except by distant and often disputable projection.

By the time the present report appears, the Bibeau Study's conclusions will probably be whispered (or choked) about over lunch in high government circles, and the Treasury Board and Public Service Commission will have to decide what to do with an initiative which has grown rather wildly from rare political qualities of courage, imagination and perseverance. Mini-scandals about language training wastage and "freebies"—those immersion sabbaticals in lush Second-Language Land, those meet-the-people walkabouts in posh hotels and choice resorts, and the "cocktail bilingualism" circuit—were bad news; but compared with Dr. Bibeau's bombshells about the political and administrative problems of language training and our own findings (to be unveiled below) about the use, or rather the disuse, to which such training is put on the job, these colourful capers may now seem somewhat pallid.

The purpose of language training, as defined chiefly by the Treasury Board, is to help meet the obligations imposed on federal institutions by the Official Languages Act. The Act requires that, as a general rule and subject to certain conditions, federal services be offered to the public in both French and English and public servants be able to work in the official language of their choice. Thus the Board, pursuant to the 1973 Parliamentary Resolution, established criteria for "identifying" and "designating" bilingual positions whose incumbents had to deal with a public including both language groups or supervise employees of both groups. To make these "designations" fit needs with realism and flexibility, the Board, in cooperation with the

Public Service Commission (PSC), issued directives to departments concerning variations in the level of linguistic ability demanded for each position, and concerning testing requirements.

One of Professor Bibeau's main conclusions is that many of the roughly 53,000 bilingual positions identified in 1973-74 were chosen without regard to any detailed evaluation of each department's specific needs. Indeed, levels of second-language ability required by various occupational categories for bilingual positions had been established in 1969 by the Public Service Commission in the following manner: supervisors, often unilingual, assessed through a linguistic behavioural scale the minimal second-language skills required for this or that bilingual position in their service or branch. On the other hand, norms of second-language knowledge for the different occupational categories were determined by means of a newly-developed Language Knowledge Examination (400A – French and English) given to incumbents of bilingual positions evaluated earlier by supervisors. The results were then correlated. The PSC established five levels of bilingualism—from high to low, 01, 02, 03, 04, and level 22 (listening and speaking only) for the operational category. Then it set corresponding minimal scores to be achieved in reading, writing, listening and speaking for each level or standard.

However, according to Dr. Bibeau, only 01 constitutes really functional bilingualism—that is, a level high enough to do any given job properly. Levels 02, 03, 04 and 22 are not equivalent, he believes, to what is now often called the “threshold” level of bilingualism. It is worth noting that, as a general rule, in the whole public service only Foreign Service Officers at the 4 and 5 levels (FS 4 and 5), Translators (TR), Welfare Program Officers (WP) and Architects (AR) are required to meet standard 01. One may question whether all public-contact jobs (e.g. those of receptionists or elevator operators) truly need this relatively high 01 fluency, even though one must respect Dr. Bibeau's wish to set a general standard notably above halting or tokenistic *franglais*.²

Whatever level of fluency should be taken as an acceptable minimum, Dr. Bibeau's conclusions confirm that the criteria for identifying bilingual positions do not take adequately into account actual need for the second language on the job. Levels of second-language knowledge required, moreover, are not determined in terms of specific duties to be performed. Accordingly, public service language training appears to pursue objectives which are to a large extent arbitrary, not realistically job-related.

²The reader may wish to consult on this point a special study of the Public Service Commission (particularly recommendations 15 and 18) in our *Fourth Annual Report* (pp. 243-249).

The proof of the pudding is that scarcely 11 per cent of English-speaking public servants taking Language Bureau courses attain standard 01.³ The other 89 per cent of these graduates, according to the Bibeau study, could not use their second official language on the job to a worthwhile degree unless their work environment were considerably to favour such use. This Office's 1975 study on graduates' use of an acquired language (summarized in pages following) shows, unfortunately, that Anglophone graduates—about 70.5 per cent of respondents—only rarely have access to such an environment.⁴

2. *Meanwhile, Back at the Departmental Ranch: the Use, or Disuse, of Learning*

Last year's report retrieved from the Government's computers some worrisome figures about on-the-job payoff from language training in 1973-74: of some 2,483 Anglophone graduates, 40 per cent apparently never used their acquired French at work, and another 51 per cent used it only occasionally. Using these raw data as both a benchmark and an alarm bell, this office decided to run a full-scale and much more probing survey of graduates' second-language use as of June-July 1975.⁵

With excellent cooperation from the Public Service Commission, the Treasury Board, the Department of Supply and Services, and some 4,300 graduates, the study team tried to turn up information allowing Parliament and public to form a rough idea of what they were getting for their money. A reliable cost-benefit analysis seemed hard to pull off: indirect costs of language training often lurk invisibly or remotely in budgets for such things as salaries lost or classroom acreage won. And benefits of training, often psychological, political or administrative, are tough to put into dollars. Still, by asking graduates some straightforward questions on language use, it was possible to shape some

³ These percentages are based on the results achieved by 2,955 graduates who took the PSC's Language Knowledge Examination between December 1, 1974 and September 1, 1975.

⁴ In fairness to the Public Service Commission, one should note that in 1974 it introduced a revised Language Knowledge Examination (400B) which is said to be more perfected—even though, according to Dr. Bibeau, the test needs reworking. The Commission has never claimed, moreover, that one can become functionally bilingual in a government classroom. Some degree of immersion in a second-language work milieu, it well understands, is an essential complement to language training. For a persuasive, if isolated example of the value of immersion linked to strong personal motivation, see Appendix A.

⁵ In the context of this section, *occasional use* means that graduates used their first language mostly; *extensive use* means they used their second language as often as, or more often than, their first language, or sometimes even all the time. The full results of this new study, including many tables, will be made available as soon as possible.

opinions on the programme's general effectiveness and, therefore, on ways to obtain better results.

Speaking of costs, very few people in the Government savour doing so. Peeling away costs for early and defensible mistakes, an average share of boondoggles and Parkinsonian bureaucracy, Government figures now permit a conservative (or liberal?) underestimate of \$9,150 for each Anglophone graduate and \$10,050 for each Francophone graduate. These figures include salaries for "double-banking" of some jobs, but do not include (among many other things) capital costs for building or buying language schools, or rentals of extra classrooms—items dispersed and disbursed through the Department of Public Works.

Persistent amateur sleuthing cannot this year track down all likely costs of language training. Only the Auditor General, no doubt, could exhume all the conceivable costs which must lurk somewhere in the government's files. No one seems able to tell us, for example, how much the government has spent on subcontracted language courses to private schools, and on renovating and refurbishing its own language schools. This means, to tell the embarrassing truth, that we can offer no reliable all-inclusive figure as of now on the cost of producing the government's roughly 12,000 certified graduates. Any plausible estimate, however, would probably land in a ballpark resembling the Olympic Stadium rather more than the Montreal Expos' home turf at Jarry Park.

What, now, are we getting for our money?

Not nearly as much as the average austerity-pressed taxpayer would hope. No doubt we should rejoice in an intangible improvement in attitudes reported by some graduates, especially Anglophones, toward the other language group's culture. This payoff, in terms of a more serene inter-cultural climate in the public service and the country at large should not be discounted. But the measurable utilitarian payoff of putting this expensive training to work on the job strains both optimism and pocketbook.

True, some of the new study's findings appear, in raw form, to show progress over last year's data; and thanks to our still massively English-speaking federal administration, Francophone graduates continue to find ample "opportunities" to use their acquired English at work. But mainly because of the same work environment, the very great majority of Anglophone graduates are not using their "federal French" to an extent most people would think worthwhile. In these narrow but practical terms, federal language training as currently offered—mainly as basic, not advanced, specialized or job-related training—is no bargain.

To pin-point the bad news and the good, we shall turn first to the new study's main findings. Then, we shall make a few suggestions for

squeezing more advantage from the still-necessary effort to use federal language training to help implement the Official Languages Act now. At the end of this chapter, we shall propose a deeper reordering of Canada's national priorities to emphasize much more the long-term linguistic and attitudinal payoff we might seek from the country's elementary and secondary schools.

The new study rests on a 48 question survey of all 4,700 PSC language graduates reachable in June and July 1975 through Government lists. The high return rate of usable questionnaires from two mailings (81 per cent, 6 per cent more arriving too late for processing) indicates, at very least, the graduates' encouraging interest in the language programme. Their candour in adding free comments confirms this interest, which ranges from unreserved enthusiasm to bitter cynicism.

Our key finding confirms the very low use of acquired French by Anglophone graduates—in spite of the hard and loyal efforts most of them put into learning it. The benchmark question asked two years before by the Treasury Board and repeated in our questionnaire shows an ostensibly encouraging drop in Anglophone graduates "never" using French (26 per cent instead of 40 per cent); the number of "occasional" users rose from 51 to 69 per cent, leaving only 5 instead of 9 per cent who make "extensive" use of French (see Appendix B, Table 1). But the imprecision both of these figures and of the question leading to them showed up starkly when the new study allowed graduates to break down their use of the second language into percentages of work time (see also Appendix B, Table 2). This far more meaningful measurement shows that only 13 per cent of Anglophone graduates never use French (a startling contrast to the answers to the Treasury Board question in the same survey which gave 26 per cent). Yet it shows the disquieting fact that 61 per cent of the Anglophone graduates use French on the job less than 10 per cent of the time and 83 per cent of them use it less than 20 per cent. Only 7 per cent of the Anglophones use French 30 per cent of their time or more. Worse still, more than half (53 per cent) of the Anglophones report that their skills in French, after they went back to their job, actually decreased. Without being fusty, we find that really too many, for the taxpayers' good, are getting rusty.

Even were one arbitrarily to take the one quarter of the Canadian population which is French-speaking as a rough-and-ready standard of the government's need to use French, the overwhelming majority of Anglophone graduates come nowhere near using French one quarter of their work time. The training system's apparent lack of linkage between on-the-job needs and the number of people sent on language training leaps into sharper focus when we look at positions allegedly requiring bilingual incumbents: the figures here as to non-use are

roughly similar to those for Anglophones in all types of positions combined: 11 per cent of Anglophones in "bilingual" positions never use French at work, 57 per cent of them use it less than 10 per cent of the time, and 81 per cent use it less than 20 per cent of the time (see Appendix B, Table 3). Unless we presume—and neither the survey nor our complaints files reveal this—that thousands of Anglophones are bloody-mindedly refusing to use French in the face of real needs, we must conclude one or more of the following: 1) there was no immediate need to send many of these Anglophones on language training in the first place; 2) we must drastically improve the possibilities for Anglophone graduates to work in a milieu where French is a credible and secure administrative language; or 3) Francophones themselves, for reasons of timidity, defeatism or a chaste horror of hearing Anglo-federal *franglais*, are declining to use their own language.

The strikingly high on-the-job payoff of language training for Francophones suggests that the work environment is indeed the single most influential factor in assuring on-the-job use of acquired language skills. Only 2 per cent of the Francophone graduates never use English at work, and only 10 per cent of them use it less than 10 per cent of the time. Nearly four-fifths of them use English at least 20 per cent of the time, and nearly four out of ten use English 70 per cent of the time or more (see Appendix B, Table 2). Since Francophones comprise almost one third of all our respondents, it is not fair to say then, without nuances, that the whole language training programme has been a waste of money. Most Francophone trainees offer the taxpayers a relatively sound return on their money—although not necessarily as much as they could with better basic language instruction in elementary and secondary school. Now that Francophones make up only about 10 per cent of continuous language trainees, the one part of the programme which was offering taxpayers a decent payoff is assuming, however, considerably less importance.

Other questions confirm beyond doubt that the work environment outweighs any other consideration in determining the use made of acquired language skills. The type and extent of training taken count little, as do previous education, present job level or even age. To set to rest the nasty stereotype of language trainees as elder statesmen all six months from retirement, it is worth reporting that the average age of Anglophone respondents is that of Jack Benny (an evergreen 39) and the average age of their Francophone colleagues is that of Maurice Chevalier (at 35 one does begin to feel glad not to be young any more). Indeed, backtracking to the graduates' ages at the time they entered training, we can almost reliably guesstimate that most trainees were then prepubescent infants of only 34 (Anglophones) and 29 (Francophones).

Respondents offered mixed reviews on the value of their language training. Francophones, not surprisingly, seem generally happier about it than Anglophones. Three quarters of the Francophones think their training was very or fairly worthwhile in terms of their present job, and nearly six out of ten Anglophones agreed. Somewhat fewer, however (60 per cent of the Francophones and 43 per cent of the Anglophones), consider their course to have been well or very well geared to their current job. Checking these impressions against the different kinds of courses taken over the past seven years shows that, in spite of a heavy investment in developing new techniques, the PSC language course has not become noticeably better-geared to government work. About half of both groups (58 per cent of the Anglophones, 46 per cent of the Francophones) think their course could have been made more suitable to their work. This belief in making training less academic and more job-related is the single most important change both Anglophone and Francophone graduates wish in training methods. None of this, it should be said, ought to overshadow the high opinion which a number of graduates expressed about the skills and devotion of their teachers.

For apologists of the low use rate cited above, the news on attitudinal changes offers some solace, though less than many would expect: roughly one third of both groups indicated some change in outlook. Anglophones most often said they got a better understanding of Francophones and their culture; Francophones said the training gave them, as one should hope, an improved ability to communicate with Anglophones. That still leaves two thirds of all trainees who report that the course in no way changed their attitude about the usefulness of knowing Canada's other official language.

What suggestions are in order to overcome the above weaknesses? As with all good things, one needs to consider the before, during and after. As for choosing future trainees, it is plain we must refine our selection methods to send on training only those who specifically need such training to do their job. That means, as Professor Bibeau's study also seems to say, reviewing the Treasury Board's splendidly symmetrical four-tiered priority system for access to language training, and indeed its very criteria for determining the language requirements of positions. That is a very big apple-cart to upset. But we shall have to either stop loading on so many apples or continue riding on top of an increasingly cumbersome and costly vehicle. We must also weed out more stringently the disastrously unmotivated, and the estimated 20 to 25 per cent who, after extremely fair diagnostic tests and after a fail-safe short try in the classroom, would prove beyond doubt that not even the PSC's ingenious pedagogues can force a little French down their throat.

The PSC, the first to show that the federal state has much to do in the classrooms if not the bedrooms of the nation, should review several points. First, the standards themselves, are obviously not related enough to individual jobs. Next, it might pay some attention to a simple little idea floated in November 1971 in the *First Annual Report* in this series: working with terminologists from the Translation Bureau and Ottawa's now existing computerized word bank, the PSC could "devise highly utilitarian vocabularies or lexicons for hundreds of job categories. A meteorologist or manpower specialist, for example, could thus become 'functionally bilingual' much more quickly, and eventually with greater enthusiasm . . . Such lexicons could also, by simplifying the content and methods of language training, save money on accelerated courses and reduce high dropout rates . . ." The PSC has already moved the cultural focus of its courses from France to Canada; now it needs to move their motivational focus from the tourist curiosities of Quebec City to the sometimes even more curious goings-on in Ottawa offices.

As for postgraduate activities, several changes appear useful. First, all retention courses should be scrapped as wasteful nonsense: if the second language were really needed for a job, we should not have to cook up ways of keeping grads from getting rusty; the job itself should do that. Second, and most vitally, Anglophone graduates should be offered immediately after leaving language school a voluntary three-to four-month stay in a strongly French-language work environment, preferably in their own field of work. The evidence indicates that this is the key factor in on-the-job use, and a brief postgraduate stay in a Unit Working in French (UWF) or similar milieu would remind graduates that French can be a useful administrative language as well as an academic exercise. Vocabulary, fluency, intercultural familiarity and motivation could thus all gain powerfully. Naturally, should UWFs be used for this purpose, the percentage of Anglophones could probably not exceed about 15 per cent without defeating the Units' *raison d'être*—being an administrative home for Francophones. Third, the Treasury Board and PSC should actively encourage Anglophones to use French on the job whenever circumstances allow it, not only when they feel shanghaied into using it as a forced and distasteful aberration. So what if this leads to still more widespread "lousy French" among Anglophones? Half a laugh is better than none.

All things considered, the evidence tells us that to serve better both public servants and taxpayers, we should be trying to get out of the business of basic academic language training for federal employees. We should be getting into the much smaller-scale, cheaper and more immediately profitable business of giving those federal employees who probably need a second language advanced, specialized language training geared as precisely as possible to each job.

Such a policy would leave basic language learning to the elementary and secondary schools, from which we must come to expect a far richer linguistic harvest. The why and how of this youth option may emerge from the ever so slightly polemical meditations of Section E at the end of this chapter.

B. WORKING IN FRENCH: One Giant Leap for the Bureaucracy, One Small Step for the Francophone

Past reports in this series have reviewed several aspects of French as a federal language of work. With more and more indigestible figures, they have tended to show that if legend holds that for many Anglophones federal employment is Hell, for most Francophones it is still linguistic limbo.

This year we shall seize an excellent chance to save both paper and tedium by not recycling the truisms of yesteryear. It seems more gallant to salute with tersely restrained enthusiasm the Government's new policy on language of work, which a breathless universe has been awaiting roughly since Eve discovered apples.

The policy emerged with faultless timing, on August 6, 1975, during the civil service summer doldrums. As minister responsible for implementing the Official Languages Act within the public service, the President of the Treasury Board outlined the Government's decisions in five areas.

First, he confirmed the Government's belated recognition, in June 1973, that the Act's principle of equal status for English and French included certain rights for federal employees to choose their language of work, as well as private citizens' rights to choose their language of service. This clear statement of the not always incandescently obvious should have buttressed the flagging faith of many Francophones. Most, indeed, had come to regard the Government's promises of a language of work policy with approximately the same cheerily doubting fatalism which we all feel about our chances of winning a million in the Olympic Lottery.

Second, the minister told of measures to help Francophone public servants use more French at work in the National Capital Region (the "NCR" ought not be confused, in spite of recent fascinating memos, with Ottawa, Queen Victoria's choice for the nation's capital). He noted that only 7 per cent of all employees in the NCR work mainly in French, 66 per cent mainly in English and 16 per cent in both languages—the other 11 per cent, one is sure, should not be thought to do no work at all but just to have missed their chance to get on

the Government's computer. He also showed that just one of every five Francophone public servants in the NCR could use mainly French in his work, while 28 per cent use mainly English. To staunch this trend to assimilation at the taxpayers' expense, the minister firmly committed the Government to a series of quite useful guarantees, including: auxiliary and support services (such as personnel matters and personal accounts in French), supervision in both languages, and bilingual work tools such as manuals, directives, internal notices and forms.

None of this should elicit unbridled gratitude on the part of Francophones. It is but an embarrassingly long-overdue, bare and normal minimum which Anglophones have never even had to fantasize about as a goal for themselves. Still, it means that, in simple technicalities of man- and woman-management, the Government has finally got off its Vic Tanny's exercycle and mounted a prudently pedalled bicycle built for two.

For outside the National Capital Region, the Government announced a third change. This comes close, though apparently without certain specified guarantees for the local language minority, to an idea cited in earlier reports in this series: the normal, but not exclusive, language of work for federal employees in Quebec should be French, and elsewhere mainly English. (None of this, of course, ought to compromise the public's overriding right to service in its preferred language.)

This principle, which reflects to some extent the territorial predominance of each language, does not, of course, cover national headquarters outside Ottawa (such as the CN in Montreal—not under Treasury Board authority anyway). These headquarters should welcome both languages of work more generously than most regional offices. Neither should this administrative formula bind all local minority-language federal employees to use only the locally predominant language. Acadians in Northern and Eastern New Brunswick, for example, Franco-Ontarians in Northern and Eastern Ontario, or Anglophones around Montreal and some other areas in Quebec should of course enjoy clearly defined guarantees to work in their tongue. But this plain statement that French should be the normal work language of federal regional offices in Quebec at least adds a degree of longer-term credibility to federal intentions—especially for those few (about 3 per cent) of Francophone Quebec federal employees who are still forced to work in English in our “French” province. It may also bring modest speculative satisfaction to the probably larger number of Francophones in Quebec who have to report in English through a unilingual Anglophone supervisor often using only English-language manuals.

A fourth point touches on communications between the National Capital Region and regional offices. Basically, the Government has accepted the obvious corollary of the third point, a corollary also outlined in earlier reports here: French should be the normal (but not exclusive) language of communication between Quebec regional offices and national headquarters, and elsewhere English should prevail. Again the Government will have to respect the reasonable rights of Anglophone employees in Quebec by letting them communicate freely in English with their headquarters; and the same should apply for Francophone employees outside Quebec. Both Anglophone and Francophone "local-minority" employees should therefore enjoy, with a little common sense and good-humoured give-and-take (determination one takes for granted), the same freedom of choice as to language as the law guarantees to private citizens. One ought only to quibble that the Government is postponing full application of this assurance until 1978: cynics are cynical to hint Hell's road is always paved with good intentions; what's sure is that bureaucratic deadlines tend to be met only when Hell freezes over.

A tougher nut to crack (and, for Anglophones, to swallow) is the concept of French-language (FLUs) Units—which, presumably for elegant variation, the Government has now rebaptized Units Working in French (UWF). The Government's new policy both strengthens and endangers this necessary approach to giving French-speaking Canadians a realistic chance to feel at home, and do their best work, in the capital area of "their" country's national government. It strengthens the units' potential impact on policy-making, as opposed to house-keeping, first by raising the number of participating employees from 3,500 to 8,000. This seems a worthwhile, though not empire-threatening change in the context of the 24,000 employees in the NCR surviving quite nicely within what amount to Units Working in English. Second, the Government is ensuring that at least 10 per cent of the officer positions in the NCR will be regrouped into Units Working in French in all four of the occupational groups with greatest influence on policy and on career development: Executive, Administrative and Foreign Service, Scientific and Professional, and Technical. In the four key central agencies (Finance, Privy Council, Public Service Commission and Treasury Board) the minimum target is 20 per cent. If the Government really makes this work, it may be able to abandon quite a few of its lingering, and sometimes understandable, complexes about telling federal fairy tales to Francophones.

Last fall, these changes evoked the dismay of some union leaders—a reaction sometimes offering a reliable standard for distinguishing window-dressing from the Government's will to reform. The Treasury Board's clarifications, though no doubt politically inevitable, scarcely

back up the units' purpose of getting the most intellectual and moral mileage out of Francophone employees. Examples of such clarifications which may please a few Anglophone employees while not greatly helping taxpayers of either language group: unilingual Anglophones may keep their jobs in UWFs (refusing transfers), choose not to take free (to them) language training, work only in English and demand supervision in English. If a UWF supervisor happens to be and wants to stay unilingual English, there may even occur a bizarre, but one trusts, rare, bit of nonsense: other unilingual Anglophones in the unit could get supervision in their language, but Francophones, in this supposed French-language citadel, could not.

One government clarification is sound, however, from every point of view: Anglophone bilinguals may apply to work in UWFs on the same terms as Francophones. This avoids the danger of an "ethnic" ghettoization repugnant to Canadian society, and allows strongly motivated Anglophones to develop further the language skills many have acquired at public expense.

Units Working in French deserve the understanding of English-speaking Canadians—perhaps, a little more than usual, by the old trick of trying on the shoes of their French-speaking compatriots. Easy slogans about ghettos do not really fit this practical opportunity for French-speaking citizens to contribute to their country's public service. For "contribution" is precisely the colouring one should put on this experience: it is usually quite wasteful, unless you are Joseph Conrad or Vladimir Nabokov, to think and write in somebody else's language. Because of Ottawa's all-pervasive English-language tradition, we have to develop some such concrete means of allowing French-speaking Canadians to give their best to a federal government which, in the past, has acted as though intelligence and originality could express themselves only in the legendary English of Jesus Christ. Dispersing Francophones in government as soon as they form groups of more than three, moreover, feels too much to many of them, in the bureaucratic Diaspora, like just a new, improved version of divide and rule.

No doubt there will still be foul-ups and anomalies until the UWF idea works itself into a significant reality. But keeping our hysteria about them down to screaming with our mouths shut would probably achieve a classically helpful Canadian compromise: upsetting the English enough to convince the French that things are moving, but not enough to provoke the English into throwing a spanner into the works of French as a language of work.

To get a fuller view of the situation of Francophones in Government, one would need to analyze figures on proportional public service representation and on French-language recruitment. Not to choke the reader on even more fastidious figures, it may suffice to say that progress

for Francophones over the past five years has been slow but encouragingly steady. By the arbitrary and risky standard of absolute numbers related to Canada's population, Francophones in the public service are now not far off their "fair" share of federal jobs—about one in four, even if proportionately they still tend to cluster near the bottom rungs. In the occupational category called Administrative and Foreign Service, the Francophone share of jobs has risen (dropping the decimals) from 16 per cent in 1971 to 21 per cent in 1975. In the Scientific and Professional category, their gain has taken them from 11 per cent in 1971 to almost 18 per cent in 1975. And, in the key Executive category, they have gone from 17 per cent in 1973 to 20 per cent in 1975.

Such gradual gains justify neither the cynicism of some Francophones about English plots to keep them all sweepers nor the paranoia of some Anglophones about a massive French takeover. Beyond the cries and whispers of these different mythologies of linguistic doom, there seems a solid if slow historic trend toward giving all Canadians a better chance to serve their country interestingly. No doubt there remains much sloth in the system in accommodating Francophones' talents. No doubt progress has been slowed too by prejudice, tradition and—it needs to be recalled—the still-recent failure, now being overcome, of French Canada's education régime to produce enough administrators, scientists and technicians who learned with mainly French textbooks and could truly function in French.

But the trend is clear and, in general, fairly positive. Indeed, if one insists on measuring civil rights in cost-benefit terms, continued progress for Francophones should give all Canadians a better payoff from more strongly motivated French-speaking public servants—or at least a few new administrators able, more quickly and lucidly, to attack or defend their favorite waste of tax dollars.

C. BILINGUAL DISTRICTS: When Others Complain, Let the Government Explain

To claim that Canadians greeted tabling of the report of the Second Bilingual Districts Advisory Board in November 1975 with long-thwarted ecstasy might be to overstate the seductive appeal of such districts. Yet the report—a remarkably thorough and thoughtful document—marked a further important step in the unfolding of Parliament's wish to defend Canadians' language rights. The Official Languages Act devotes 7 of its 39 sections to prescribing how, in areas with at least a 10 per cent official-language minority, bilingual districts might help

protect citizens' free choice of the language each prefers to be served in by the Federal Government.

The Board recommended that the Cabinet proclaim thirty federal bilingual districts, at least one in every province except British Columbia. It urged bilingual services, though not formal districts, in certain other large urban centres as well as in all provincial capitals. For Quebec, the Board suggested only a few relatively secondary bilingual districts. This caution mirrored its understanding that French-speaking Quebecers commonly, if sometimes nebulously, consider bilingual districts as another federal trick to assimilate them. Thus, offering Montreal a rose as sweet by any other name, the Board said la Métropole should not really be a bilingual district as we all usually misunderstand the term but should, following tradition, continue to offer its residents federal services in both languages.

By law, the Federal Cabinet is obliged to wait at least ninety days before formally proclaiming, in proposed or modified form, any districts recommended. Somewhat surprisingly, the Government did not take advantage of this period of reflection to ponder two major policy decisions underlying any proclamation. At the moment it tabled the report as a basis for public discussion and parliamentary criticism, the Government committed itself firmly to the principle of proclaiming some districts, specifying further that it would treat Quebec as any other province by establishing there whatever bilingual districts the Board's pan-Canadian standards warranted.

Given these twin public commitments, it appears pointless to offer here additional gratuitous advice. The *Second Annual Report* in this series expressed reservations about the need for any bilingual districts, and the Board and the Government have given these reservations a fair hearing.¹ There seems no reason to attenuate the skepticism of these earlier views: the political and psychological disadvantages of bilingual districts still probably outweigh their symbolic value and their arguable administrative convenience. However, assuming that the Government's current, apparently agonizing, review of the district's concept does not lead it to drop its November commitment to the principle of having some districts, we can perhaps die with our boots on but as elegant losers. Declining both to flog dead horses and to feign unseemly enthusiasms, the realistic—indeed statutory—course now seems to urge an old college try at helping make bilingual districts work. Thereby coming down firmly on all sides of the question, we present one unpreachy word about the simple meaning of bilingual districts, then a

¹ Anyone caring to give them another fair hearing and to review the reasons why some people want bilingual districts can find this brief review on pages 26 to 34 of that report.

couple of friendly warnings about pitfalls facing such districts in the current economic and political climate.

First, what do bilingual districts really mean? A bilingual district takes nothing from anyone. It imposes a duty only on federal institutions in their principal offices. This duty consists mainly of recognizing that, in choosing the *one* language each person wants to be served in, the citizen, not the Government, is nearly always right. Thus the rather thoughtless, and sometimes inadvertently demagogic, word "ghetto" hardly applies, except perhaps ironically to indicate that Canadians living in bilingual districts will enjoy more clearly protected language rights than their countrymen elsewhere. Far from reducing anyone's rights, indeed, bilingual districts add a specific, administratively practical guideline for formally extending the local majority's established federal language rights to the local minority—English-speakers in Quebec as well as French-speakers in other provinces.

A first warning touches on costs. At present, and in spite of the Government's hopes to the contrary, it seems likely that bilingual districts and the Board's other proposed bilingual areas will occasion significant new expense—mainly for language training, replacement salaries for language trainees, and signs. This is the ground on which those still unenthusiastic about districts will no doubt raise troublesome questions: for benefits in some cases largely symbolic, and perhaps with little net gain in better bilingual services, the Government would be seen notoriously to be spending more money on "bilingualism" at a time when cost-benefit credibility cries out for clear, concrete results at no new cost. Of course, the perception of benefit from bilingual districts varies greatly from a culturally secure French Quebecer to a culturally isolated French-speaker in Sudbury or Saint-Boniface. Probably for some remote or insecure official-language minorities, such districts are worth some investment in formal recognition of their identity. But in the national context, the Government, besieged with both economic woes and linguistic antagonisms, may find that precipitately proclaiming a lot of districts is a mistake by which it buys not bilingualism but budgetary backlash. Starting gradually with a few districts, where practical as well as symbolic benefits are plain and costs fairly modest, seems prudent.

Second, if the Government hopes to do more with its districts than foster cartographic fantasies, it must immediately map out a clear, imaginative information programme. Already the Government's limp and lacklustre information efforts on bilingualism in general have allowed needless hostility to develop in many parts of English Canada, even while skepticism about Ottawa's reformist firmness persists in French Canada. (This has given us, so to speak, the politico-linguistic equivalent of stagflation.) The Government's astonishing refusal to

bother explaining bilingual districts to citizens directly affected has already encouraged a few small but noisy groups grotesquely to distort the districts concept. There really is neither basis nor excuse for nightmarish fears of linguistic ghettos or folkloric reservations, much less for those of imminent assaults upon the bastions of Britannia by phalanges of frenetic Francophones.

The job does not require a lyrical hard-sell. Just a straight, good-humoured explanation of the facts. Preferably, so that the districts won't do more harm than good, the Government should get ready to do this by the time it makes its first proclamations. Then, let's hope, those who now feel threatened, ridiculed or ghettoized by potential districts can rest assured that the borders of our linguistic New Jerusalem have been gerrymandered, after all, to their own quite innocent advantage.

D. TRANSLATION: A Couple of Bilingual Bargains

Translations, macho linguists used to giggle, resemble mistresses: if they are faithful they are not beautiful, if they are beautiful they are not faithful. Women might reply that translations also resemble lovers: if they are sensible they are not sensitive, if they are sensitive they are not sensible. How rare, then, and pleasant, to report that the Federal Government's Translation Bureau is showing a sensitive concern for good work at more sensible costs.

The challenge the Bureau faces is staggering. Its 1,400 translators must handle some 350 million words in 1976. This total, reflecting the government's duty to serve the public in both languages and to give public servants work instruments such as manuals and directives in each employee's preferred language, will probably rise by 1978 to about 500 million words a year. The Bureau's yearly budget (not including translation costs of Crown corporations) is scheduled to grow from \$33.3 million in 1975-76 to \$60 million in 1980. But recent administrative streamlining and two major technological developments should ensure that in future Canadians will be getting faster and more accurate translations at a cheaper cost per word. True, this escalating budget needed to guarantee expanded language rights is scary; but surely we may draw some joy, on our way to the bilingual poorhouse, in knowing that the busfare per mile to get there is somewhat cheaper.

1. Gearing Up For Greater Glories

In August 1975, the Government spelled out a scale of priorities for translating all government documents based, for the first time, on

the relative urgency of needs. Previously, departments tended to send texts for translation on a haphazard basis, more or less in response to crises, individual whim, or simply the thoughtless if well-meaning notion that everything should be translated *holus bolus*, and first come, first served. The new priorities, ranging in value from cosmic to Mickey Mouse, are: documents to inform or serve the public; documents of general interest needed for offering services within the government or for the operation of programmes; new work instruments; existing work instruments (those used in Quebec, then those for Units Working in French, then those used nationwide or abroad); and finally internal documents of limited interest. Henceforth, even though no self-respecting departmental lobbyist would wish to give up completely the pleading and brow-beating of more chaotic days to try for special treatment, now at least there are some sound guidelines to violate.

Second, in a significant strengthening of earlier policy, the Bureau is trying to attract and develop more and still better staff. For promising translators already in its ranks, the Bureau runs courses in advanced revision, using as tutors some of its own gifted senior revisers. Each year it sends five or six young translators to Paris for a six-month on-the-job training tour with the French Government. Its university training programme, begun in 1968, this year allows some 208 future translators to take specialized instruction on government scholarships in exchange for a commitment to work in the Bureau for two years following graduation. In November 1975, the Bureau started in-house training of some of its staff as conference interpreters. This training and upgrading programme, in addition to meeting the need to increase interpreting staff from 65 to at least 140 in 1979, should give many more Canadians a chance to develop as professionals in this rare and difficult specialization.

On this same theme, the Bureau's own training efforts, practical and enlightened as they are, again raise the question of creating a full-scale national school of translation and interpretation. At present, six universities, Laval, Montreal, Quebec (at Trois-Rivières), Ottawa, Moncton and Laurentian (Sudbury), offer valuable courses in translation. But for the kind of élite training needed to produce substantial numbers of world-class translators, revisers and interpreters, more concerted action seems in order. The Federal Government should seriously consider inviting the Governments of New Brunswick, Quebec and Ontario to help it subsidize and coordinate these six programmes into a single national three-year programme with a diploma whose authority could attract the best teachers and students from within and outside Canada. First and second year courses could be offered at all six universities, but advanced courses would be regrouped in Montreal and

Ottawa where government, academic and business specialists are readily at hand. Such a concentration and coordination would offer several advantages: it would give Canada a much better payoff from her now scattered resources, feed government and business a stream of top-flight ready-made translators, allow the best professional translators an easier chance to pass on their skills by part-time teaching, and allow students to develop in the many vocational specialties (such as legal or medical translation) which they can now work into only much later and much less systematically.

Such a six-campus school could also greatly facilitate certification of new translators according to nationally recognized norms. The translators' own national professional group could only rejoice at this. For the new school could ultimately let colleagues abroad know, as our graduates infiltrated international bodies as well, that to learn about translating between English and French, Canada might strangely enough be the best place in the world to go. As it ought to have been a very long time ago.

2. *Terminology: Of Lifts and Lorries*

An area of language where Canada is already the best place to be is that of computerized terminology. This is not an amusing little heresy devised by and for a handful of linguistic theologians. It is a hard-nosed technological reform of potentially massive impact designed to give Canadians better and faster translations at a more defensible cost per word.

Terminology—the science and art of finding the right word—lies at the heart of sound translation. Traditionally, in Canada as elsewhere, terminological research has engaged, on one hand, editors of dictionaries which, in scientific and technical fields, quickly became outdated or inadequate; and, on the other hand, each professional translator who, in his or her corner, worked up ad hoc personal archives for each new job. In a word, terminological research tended to be either too distant from technological change or too scattered to allow quick universal adoption of “normal” terms.

For some years it has become clear that the computer might help solve these two problems of “up-to-dateness” and worldwide sharing. Centralized automatic word banks or electronic dictionaries could ensure almost immediate normalization of proposed Canadian terminology with new words suggested elsewhere, and overlapping and scattering of word-finding efforts among translators around the globe could diminish. Such banks could head off the tendency of many departments and agencies in the Federal Government to set up contradicting lexicons.

They could speed catching up on the one- to five-year backlog in translating many important government publications, thereby also softening the acute shortage of competent translators the Bureau's long-term hiring and training programmes are meant to overcome. They could supply the new breeds of specialized scientific and administrative translators with the indispensable, but often changing, tools of their trade. And they could offer public servants uniform wordings for manuals and other work tools in different departments.

The *Second Annual Report* in this series argued for urgent, high-level Canadian leadership in this area both to capitalize on Canada's strong advance in developing automatic word banks and to ensure that Canada would become, as it should be, a key world centre in linking the English and French cultures. This plea was only the echo of views widely held among Canadian specialists who, by November 1974, moved the Federal Cabinet to order accelerated efforts to set up a computerized word bank in liaison with the Quebec Régie de la langue française, the University of Montreal and other interested bodies in Canada and abroad. With nearly 1.5 million index cards ready to be stored in the bank, the Bureau's Superintendent has already prepared a detailed plan for developing the new system to full operational status by 1978-79.

As early as May 1976, users in government departments and agencies will be able to question the Bureau's terminological information centre by telephone, remote terminal or telecopier. Then, over the following years, such service could be offered to business and government subscribers elsewhere in Canada and abroad. By 1983, users anywhere in the world should be able to call on this service via satellite for up-to-date normalized terminology of unprecedented freshness and accuracy—the latter to be assured by arrangements the Bureau is preparing mainly with European authorities.

For those who may worry about the cost of all this fancy hardware, there is good news. Of the \$27.4 million to be invested over the next eight years, about \$21.3 million (77.5 per cent) should be recovered in savings on old-style manual research, thus bringing about a notable increase of productivity for most translators. By 1983, the whole system should have paid for itself and begun to turn a modest profit from outside subscribers. Among the payoffs less easy to quantify one can cite: a generally higher quality in translations, as a result of the greater choice and accuracy of terms the computer offers; a drop in costs (roughly estimated as a saving of perhaps \$2.4 million by 1983) in preparing specialized bilingual glossaries for government departments; a greater usefulness of such glossaries for graduates of the government's language schools, possibly giving a more job-related benefit from the heavy investment in such training; almost total elimination of overlap-

ping in terminological research in various departments; and a practical opportunity to work with provincial and foreign governments to normalize quickly and authoritatively terms in both languages.

Looking a little further than one's nose on this, one can note that the necessary consultations or normalization will draw Canada into a useful cooperation with Europe in a field directly related to economics and science—fields where any Canadian presence can prove diplomatically interesting. Canada's work in terminology puts her right now in the vanguard along with France, Germany and the European Economic Community. By offering her leadership as a promoter of French as an international technical language, Canada can affirm delicately but strikingly that she intends to play, with France, her natural role as one of the pillars of the French-speaking world. This latter, admittedly nebulous, benefit may not seem a big turn-on for most English-speaking Canadians; but in a realistic diplomacy, which tries to develop lucidly all of our country's resources to its advantage in the outside world, this French connection could conceivably prove a useful, and fairly inexpensive, way of diversifying our external relations as sought by the Government's "Third Option".

At any rate, bargains in bilingualism are not a dime a dozen, and when we do uncover one, even an unnormalized word or two in its favour should cheer both taxpayer and politician.

3. *Automatic Translation: Computers Can't Be Unionized*

The Bureau's science fiction spooks are hoping to squeeze still greater savings in time and accuracy out of the computer. They have started practical development of technology to use computers for the translating process itself. Fed by specialized vocabularies, the computer of the Department of the Environment is now doing routine translations of meteorological bulletins which, at a speed and cost unapproachable by "human" translations, will be extended from Montreal and the Eastern region to the Western region by May 1976. In September 1975, the Bureau began a pilot project of potentially enormous scope by trying automatic translations of the Canadian Armed Forces Technical Orders. Recent reports showed that to catch up by traditional means on the backlog of military translations (mainly manuals and regulations indispensable to participation of French-speakers in the forces) would cost between one quarter and half a *billion* dollars and take up to fifteen years. Once programming of grammar, syntax and vocabulary is completed, the computer will be able to translate at a rate of about 1,000 pages per hour of computer time (roughly 250 pages per hour of "real time", including processing). At this rate, it would become

cheaper than human translation after some 166,000 pages and be able to clean up the military backlog in a much shorter time.

Naturally, computer translations do not convey the grace of Shakespeare's sonnets. But the Bureau's first efforts show a striking potential in the area of scientific and technical documents for which they are essentially designed. Like traditional translations they must be revised. But the big saving in man-hours (and many well-paid jobs) comes from sparing human translators constant recourse to their dictionaries for unusual words and to their aspirin bottles when the same expressions must be typed out by hand from a technical, and often very repetitive, text. It can even help in selecting texts of unknown usefulness for a more refined human translation, or merely for summary, by printing out a fast rough draft which gives the scientist or technician the article's gist.

Even with the unrivalled word bank Canada has well underway, computers will not replace human translators. Texts of a non-technical nature, such as speeches, reports or inter-office billets-doux for bilingual love affairs, will always need the touch of translator poets. The computer will likely become a precious tool in the next five years for specialized translators, by making their work less mechanical and more professionally rewarding. And—who knows?—it might even help resolve the dilemma of our macho linguists: instead of having to choose between translations which, like mistresses, are either beautiful or faithful, they may be able to taste the higher fantasy of viewing all translations, like far too few mistresses, as both fast and inexpensive.

E. TEACH THE KIDS: A Long-Term But Sound Investment

Skeptics, adversaries and even some sympathizers of federal "bilingualism", mainly in English Canada, have long shared a plausible platitude: spending money teaching French to aging and recalcitrant bureaucrats is folly (senility, alas, beginning at age 40, recalcitrance somewhat earlier). Spend the cash bilingualizing the kids, they urge, and we'll save a bundle while "solving the problem".¹

To this specious but potentially empire-crumbling argument, many of us with snouts in the trough of the federal language administration have been prone to reply a little condescendingly: "The theory is

¹ Some parts of this section consider matters related particularly to the teaching of French to English-speaking Canadians. This preoccupation is not meant to minimize the importance of the very special cultural and pedagogical challenges facing French-speaking Canadians. It merely recognizes that, in the long run, practical guarantees of French-speakers' language rights will depend on a much better linguistic and attitudinal payoff from federal-provincial efforts to teach French in the schools of English Canada.

seductive. It reeks of the adman's wisdom that with kids and dogs you can sell anything—conceivably even bilingualism; worse still, it reeks of common sense. But it's not practical, it's too costly, education belongs to the provinces and, besides, our only job is to serve the federal taxpayers (meaning French-speakers) and protect federal public servants (meaning English-speakers)".

Each of these caricatured views contains, of course, some truth. Each also gives off a faint whiff of illusion or insincerity. A reasonable national policy must draw on both the provinces' duty to teach young people and Ottawa's to serve citizens in their preferred tongue. This means weighting, integrating and financing these twin responsibilities through federal-provincial cooperation to achieve the best and quickest total result for Canada, at a cost that will appear to most Canadians to be a sound investment. Plainly, if the Official Languages Act is to offer its full measure of justice at a pace acceptable to French-speaking Canadians, we must make it work now with all the honest instruments that urgency and fair play impose—including language training for public servants. We cannot simply tell French-speaking taxpayers that implementing the Act is too tough now, but if they'll come back in twenty years when the provincial schools may have pulled off a linguistic miracle, then Air Canada might sell them tickets, and the Post Office stamps, in their language.

On the other hand, it is unrealistic to continue, as some do, viewing language training for public servants as a permanent panacea. The real analogy for such training is the treadmill, and we should be trying to get off it. Somehow, we must manage to produce a massive linguistic and attitudinal payoff for our children, thereby making it possible to phase out, or severely limit, costly (and, in its on-the-job use, distressingly underexploited) public service language training. Then we shall be doing more than exporting our own dreary tensions and hangups to still another generation of Canadians . . . ad infinitum.

It makes sense, therefore, to look at Canada's linguistic landscape as a whole, in both its federal and provincial parts. Three aspects of the picture deserve a glance: the context for rethinking our priorities, the current state of second-language teaching in the provinces, and a new federal-provincial strategy which would make radical progress in such teaching the overriding goal of Canada's language efforts for the next generation.

1. Time for a Sober Second Thought . . . So As Not to Spend Like Drunken Sailors

The first reason for re-examining our priorities rests on the "rough justice" of comparing possible payoffs in language and attitudes from

teaching public servants and teaching children. Our high schools and universities are still failing to offer the federal government, indeed, the provinces and the whole private sector, more than a fraction of the bilingual candidates it needs. As a result, Canadians are subsidizing, within the public service, an expensive vicious circle—not counting Crown and other independent agencies—at a cost of about \$82 million between 1968 and 1975.

Each year, the government hires, because of understandable political pressures (and, let us not be cynical, a wish for fair play), thousands of unilinguals who sooner or later must fill jobs requiring bilingual ability. These people must then be sent off, wave after wave, to take full-time second-language courses of up to a year on full pay, often while extra back-up staff are paid to cover off their jobs. When these certified bilinguals return to work, the administrative milieu is still so overwhelmingly English-speaking that most English-mother-tongue graduates quickly lose their skills in French. To this worrisome financial loss must be added a depressing cost in dissipated faith and goodwill—indeed, for the whole reform, in credibility.

On the other hand, the schools and universities could in theory manage to produce a much greater number of reasonably fluent bilinguals at a cost which would, at least, not include salaries for back-up staff. These graduates would probably also offer a good basic awareness of the other culture acquired at an age of lasting impressions. The additional federal outlay needed for the provinces to launch us seriously toward this goal by expanding three well-proven programmes, as outlined below, might require little, if any, increase in costs over what is now being spent on public servants; and it could prove an investment—not, in great part, as it is now, an endless subsidization of the temporary. For, most entrants to the public service (and a growing number of businesses) would no longer need costly basic language training; they could start work immediately and, if necessary, take a short, largely home-study refresher course stressing the specialized language of their job. And—who knows?—with their confident understanding of the other language and culture, they might pursue professional rivalries with colleagues of the second language group in a more relaxed vein—say, with merely the brotherly glee of two scorpions in a bottle.

A second reason to develop more bilingualism through the schools is the continuing doubt of most parents and older children about the present effectiveness of second-language teaching. In spite of heartening but isolated progress in the past five years, especially in the schools' teaching of French as a second language, taxpayers and students do not yet see a general breakthrough in graduates' fluency. Efforts toward bilingualism in the federal public service impress very little the parent

who sees his child, like himself thirty years earlier, being crippled in our other official language by ill-adapted teaching—or even by inspired teaching limited to token 20-minute periods. In many an English backlash “Angryphone” lurks a parent outraged to note that his kids will not, after all, get much farther than he beyond *la plume de ma tante*.

A third cause to take stock, paradoxically, is the far greater efforts of both federal and provincial governments since 1970 to give young people a sounder linguistic start. Playing a generous but gingerly detached role, Ottawa has primed the provincial pump for better bilingualism in the schools to the tune of some \$360 million, including formula payments and funds for fellowships, bursaries and exchanges, as well as half the cost of creative, locally initiated “Special Projects”. The provinces, for their part, have shown a new interest in cultivating more intensively the roots of intercultural understanding through regular language programmes and many innovative projects. To monitor and hasten their progress, for example, they worked together last year on a national study of second-language teaching. Now that federal and provincial initiatives have given us a rich array of experiences to compare, it seems wise, before considering a more concerted policy, to try to identify the benefits and drawbacks of some of the approaches tried.

2. *Despair and Hope on the Linguistic Landscape: Even a Modest Miracle or Two Brings Cheer*

Earlier reports in this series, with escalating alarm, have dumped on the dismal performance of our schools in teaching children even fractured French and pidgin English. This year’s unwelcome sermon will eschew “disasters” and “catastrophes” and speak more serenely of spotty progress and of areas where greater boldness and imagination might not inevitably prove futile.

a) *More or Less What’s Doing*

Uneven progress in the ten provinces shows up in enrolment figures, time allotted to second-language instruction, and in immersion experiments.

How many young Canadians are getting some chance in school to participate in a bilingual Canada? In Quebec, all kids are, in spite of more or less sincere fears elsewhere that Bill 22 has banned English except for stock market dealings and a few other typical acts between consenting Anglophones. Outside Quebec, one finds a lot of rock

throwers living in glass houses: only about 40 per cent of all students eligible for second-language instruction in elementary and secondary schools are studying French as a second language. True, as last year's report pointed out, things are getting noticeably, though not radically, better at the elementary level. Across Canada, over the past five years, enrolment in French as a second language in elementary schools has risen from 29 per cent to 37 per cent—largely as a result of federal-provincial "Special Projects" grants which allow school boards to offer French in earlier grades.

The big losers among the 60 per cent of English-speaking children not getting even token French are precisely those who, during the next five to ten years, will be entering a labour market in which some knowledge of the two languages will increasingly prove helpful: the high schoolers. In the same past five years, enrolment in French for these young future workers and professionals has not risen at all; it has *fallen* from 55 per cent to 42 per cent. This setback has happened since the adoption of the Official Languages Act. One would have thought the Act's passage should have made it clear that even some modest measure of personal bilingualism might make for a more fulfilling career for many of these graduates with Canada's largest single employer, the Federal Government. It has happened also during the time Ottawa was ladling out \$360 million to get more bilinguals from the provinces' schools.

Last year's report sketched out two of the reasons for this appalling national failure to mesh "federal" and "provincial" goals. First, too many grant-grubbing universities, elbowing each other aside to rope in what one candid recruiter termed "barely warm cadavers" to justify per capita aid, have dropped French and English as entrance prerequisites—indeed have sometimes dropped all pretence of university-level admission standards when it comes to even one language. To plead for reinstatement of some bilingual competence is not élitism or a vestige of Renaissance nostalgia; it is hard common sense in terms of a sensible development of Canada's linguistic resources, her national self-understanding, her participation in world affairs, and the graduates' own personal fulfilment. Second, the universities' cop-out has only aggravated the ill effect of the provinces' tolerance (now thinning, one hopes) for unlimited high school options—an exaggerated freedom for adolescents to choose the easiest or "sexiest" credits to make it over the universities' already low ivy-covered walls. In Ontario, whose large French-speaking population should remind all that the language of Molière and Guy Lafleur has a future, nearly 260,000 more high school students took science voluntarily last year than in 1971; at the same time, over 42,500 fewer kids enrolled in French. Granted, science

may not be easier than French; but if it's proving sexier than French, generations of cherished illusions may be threatened.

In fairness to the universities and some provincial departments of education, one must admit that the Federal Government has scarcely stiffened their backbones (and strengthened the kids' motivation) by declaring, in effect, that it is unnecessary to become bilingual on your own before trying out for an interesting federal job. Parliament's Resolution of June 1973 surely did not aim to discourage the study of second languages, but its impact, in putting unilingual and bilingual candidates for bilingual jobs on the same footing, does remove the immediate advantage which a bilingual, in most other multilingual countries, would plausibly enjoy. This accommodation of unilinguals seems fair, and politically unavoidable, for several more years. Yet the best of tactical intentions here seem to undermine the commanding strategy itself. Even though coherence and economy are not always grand obsessions of governments, we shall suggest later that some basic personal bilingualism might be required of all new officer-grade public servants, by stages, over the next five to ten years.

A second worry grows from the inadequate amount of teaching time allotted by most provinces to second-language instruction. A recent international study of eight countries (not including Canada) indicates that the average student needs about "six or seven years of instruction" of three to five hours a week to achieve "a useful and functional level of competence" in French as a second language. The same study concludes that, beyond considerations of age, the "primary factor in the attainment of proficiency in French (and presumably any foreign language) is the amount of instructional time provided".² Even if, in Canadian conditions, French as an official and national language would require deeper bilingual fluency and thus perhaps an earlier start, the amount of formal instruction is plainly a key factor.

How much time are we giving our children to learn French or English as second languages? Too often we are giving them a "core" programme of 20 minutes a day which, for a class of 30, means in theory (assuming the class starts on time and no one hogs the floor) that each child may get 40 seconds a day to practise the funny sounds his usually non-native teacher is trying, with varying authenticity, to convey to him. Such tokenism, and probably anything less than 50 minutes a day per class, is likely not only to be futile; it may be counter-productive, for the children's frustrated expectancy of becoming fluent in another language tends to turn them right off French or English either as subjects or languages.

² John B. Carroll, *The Teaching of French as a Foreign Language in Eight Countries*, (Toronto, 1975), pp. 275-76.

In the past five years, only four provinces (Newfoundland, Quebec, Manitoba and British Columbia) have increased the average time allotted to second-language instruction at both elementary and secondary levels. And even in these provinces the average young person is getting at most half the time thought necessary to achieve the less obvious minimal needs of several unilingual countries. As a New Brunswick report pointed out in 1973, seven "years" of second-language study mean nothing unless the total number of minutes per day is high enough to take the student to a linguistic take-off point. This lesson is known to all provinces, but their shrinking budgets can do little, it seems, to correct the weakness. Until the time devoted to "core" second-language instruction, apart from special extended or immersion courses, is greatly increased (usually at least doubled or tripled), Canadian parents should not expect their children to attain any reasonable fluency in the second tongue. Even if cultural, as opposed to primarily linguistic goals, are deemed paramount in such teaching, the present frequently symbolic effort seems dangerous: no child can respect a culture, or wish to know better a cultural community, whose language is not more respected by his school authorities.

Against the sombre picture of low enrolment in French as a second language and of inadequate time to learn, one should place Canada's tentative, but very encouraging, experiments in immersion classes. No doubt the pilot immersion schemes spreading across the country raise some practical problems: long-term federal-provincial funding, development of new curricula for the years following kindergarten, mobility of students and teachers between school boards and even provinces, recruitment and training of teachers, and preparation of suitable motivational and instructional materials. For some French-speaking children in bilingual areas effectively dominated by the English language, immersion in English may also present the danger of accelerated assimilation.

But preliminary evidence suggests that immersion in the second language can offer valuable advantages. First, of course, it seems to produce children relatively devoid of cultural prejudice and with a fluency both useful and spontaneous. And for the young perhaps still more than the old, usefulness and a joyful naturalness seem crucial to motivation. Second, some researchers have found that bilingual children, when tested, show evidence of greater "cognitive flexibility" (a fancy term for playing Hamlet well?) than their unilingual peers. While awaiting further long-term research to confirm this, it is already clear that immersion in a second tongue does not usually harm a child's native language skills, impede his progress in subject areas such as mathematics or social studies, or retard the child's cognitive, social or

personality development. If French immersion starts in kindergarten, most English-speaking children seem to at least catch up with their unilingual English-speaking peers in English, and in English-language tests on other subjects, by the end of Grade 4.

During 1976, a number of significant studies will be published in Canada on this matter, notably on the large-scale three-year immersion experiment funded by the federal and Ontario governments in Ottawa. Yet already the enthusiasm of pupils, teachers and parents, as well as early academic results, suggest that immersion, where the first official language is secure outside the school, is one of the obvious patterns the provinces should develop and Ottawa fund more systematically. If we're going to tell the kids some day to sink or swim in a more bilingual labour market, we really ought to encourage them to get a little more than their feet wet right now.³

b) *A Few Things Nearly Everybody Would Like to Happen*

Both the weaknesses in enrolment and teaching time and early success in immersion point to three areas where intensified interprovincial and federal-provincial cooperation could pay off. Motivation, first, seems the single most decisive factor in a student's openness to learning—even more important, in some cases, than aptitude. We learn what we want to learn. Getting kids to want to learn another language means instilling in them a wish to communicate with members of the second-language community. It means convincing them that learning can be fun, and probably, if one may blaspheme against academe, explaining that the second language will prove useful.⁴

Teacher training also needs more attention. As the remarkable report of the Ministerial Committee on the Teaching of French in Ontario pointed out: there is "an immediate need for more teachers who are fluent in French. To integrate the Regular Program into the curriculum, dual qualifications are invaluable. To staff Extended and Immersion Programs, teachers will be required who are competent practitioners in areas such as mathematics, science or geography, and who

³ The Federal Government announced in February 1976 its decision to cease its already extended funding (from two to three years) of the immersion project in the national capital. Everyone concerned, however, seems to recognize that the pedagogical lessons and momentum of hope resulting from this project must not be lost in arguments over the constitutional plumbing.

⁴ These are goals the provinces have already recognized in cooperating with this office in the creation and distribution of a bilingual adventure kit called *Oh! Canada*. Developed for elementary school children, the kit has gone out in 550,000 copies. The provinces are offering the same generous advice in the preparation of a more sophisticated follow-up kit for high school students.

can teach this subject in French as well as English.”⁵ These, of course, are rare and difficult qualifications. But we might begin to meet them, for significant numbers of teachers, if the Council of Ministers of Education, Canada, considered, among other things, the following: an aggressive campaign to publicize the need for teachers able to teach French, and especially to teach other subjects in French; and much better interprovincial cooperation on teacher training and certification standards to make exchanges and transfers of teachers between provinces easier.

A third area where progress looks possible without breaking the bank is that of curriculum, teaching materials and evaluation. Even the passing observer of schools in different parts of Canada cannot fail to be dismayed at the compartmentalization of effort in these fields, not only between provinces but between school boards of individual provinces. In nearly every province, educators are making imaginative attempts to develop good programmes, methods and materials. All too often their neighbours are unaware of these discoveries, with the result that Canadian pedagogues spend enormous energies reinventing linguistic wheels: a splendid series of readers by the Edmonton Catholic School Board, just to take one of many fine examples, is apparently as unknown elsewhere as next year’s Grey Cup game plan of the Edmonton Eskimos. At very little cost, the new information centre on second-language teaching proposed, then dropped for budgetary reasons, by the Council of Ministers of Education, could allow teachers to share a wealth of learning aids to loosen the tongues of millions of kids. Let each of us pray, in the official language of his choice, that this centre will get off the ground and that those in charge will opt for activism over archivism.

3. Fear Not the Orwellian Rendezvous: a Bilingual New Deal Without Newspeak or Even New Money

How can the Federal Government translate the lessons of recent years into a reform preventing instant, and constant, replays of Montreal-Toronto hockey hassles in the next generation’s public service? Massive new injections of money, the austerity-squeezed taxpayer may be relieved to hear, do not seem the answer. We should be able to score the right goals by making a gradual, accelerating shift in spending on public servants to heavier investment in school children broadly within the total federal bilingualism budget of today.

That will not of course delight those who see one dollar for bilingualism as three dollars too many; and it may not even reassure

⁵ This report is generally known as the Gillin Report, after its chairman Mr. Robert C. Gillin.

those who merely hope this worthy cause does not lead us all to bankruptcy. But it would show a more than perfunctory concern for the temper of our economic times. Indeed, with realistic planning, it could be done without demolishing the still-necessary short-term push to enable the government to respect, right now, citizen's rights under the Official Languages Act.

Such planning would seek to siphon off for the provincial schools substantial savings in federal pedagogical procedures: through toughening up "diagnostic" pre-screening (which at some stage should be fair to taxpayers as well as candidates) to exclude many of the 20 to 25 per cent of public servants who appear unable to learn a usable brand of the second language; through adopting cheaper, faster teaching methods now being developed; and through eliminating "double-banking" salaries for replacement staff in cases where full-time language training seems likely to be needed for less than six months. If the Government shows the Victoria Cross boldness needed to deny language training to the one in four of its employees who is demonstrably incapable of learning another language, and if its pedagogical whiz kids really do pull off time- and money-saving miracles, we should be able, just barely, to fund the scheme for the schools set out below within an urgent, but not grotesquely optimistic, time-table. Indeed in a long perspective, by screwing up its courage on this youth option, the Government has a fine, and possibly final, chance to avoid screwing up the credibility of "bilingualism" in general.

What we need still more than immediate money, however, is a clear policy for the next ten to twenty years. Such a policy should seek to invest our taxpayers' money much more in changing the human realities of 1986 and 1996 and less in accommodating, often in panic-stricken reaction, the human realities of 1976. It would rest on the already fruitful role played by the Department of the Secretary of State, and on intensified cooperation between that Department and the provinces, whose experience, goodwill and constitutional authority make their participation crucial.

A plan for the next generation might rest on four principles, and develop three well-tested federal-provincial programmes which respect both the provinces' and Ottawa's wish for better intercultural understanding and more fluent language learning.

The first principle is a deliberate shift from the short-term emphasis on more or less bilingualizing middle- and high-ranking civil servants to a long-term emphasis on giving basic training in the second language (and culture) to the next generation of federal employees before they leave high school. This might mean a gradual phasing out of basic language training for federal employees over the next five to ten years in favour of much shorter, cheaper job-related upgrading courses where

needed. The logical foundation for this cutback would be a reasonable minimum standard of individual bilingualism as a desirable goal (or if the taxpayers want it, a prerequisite) for all young graduating candidates for federal jobs stipulating a university degree after, say, 1986. Such a decision, which could start being implemented progressively as early as 1981 for diplomatic, trade and aid officer-candidates, would respect the rights of public servants having joined the Government even fifteen to twenty years after the April 1966 "Pearson pledge" of special protection for unilinguals. It would also add an element of utilitarian motivation now missing from federal hiring policy: high school students, and parents of elementary school pupils, would be served clear and ample notice that personal bilingualism would actually be useful.

Even now, five to ten years before making bilingualism a desirable goal (or a prerequisite) for those seeking officer-level government jobs, Ottawa, with the advice and help of the Council of Ministers of Education, should publicize widely in the universities and high schools the advantages, for students thinking of federal jobs, of gaining a sound basis in the second tongue. Such publicity could buttress the motivation of these young people, speed up Ottawa's bilingual reform, and possibly save the taxpayers worthwhile sums by offering self-made bilingual competition winners a once-only compensation of \$1,000 as a Language Training Compensation Bonus. This interim incentive would cost about one-tenth the price of adult basic training, and would be paid only until 1986 when the above-proposed bilingualism entry terms could become the practical incentive.

With these arrangements, taxpayers could get a much better payoff for their national investment in "bilingualism"; we could reduce, in time, the degree of linguistic prejudice still contaminating the public service; and Parliament's extremely generous, and necessary, concessions to unilinguals in its Resolution of June 1973 could be seen in their proper light of a transitional accommodation instead of a political and fiscal treadmill.

Second, the Federal Government, having made this decision to change from linguistic fireman to linguistic farmer, would make an irreversible ten-year commitment to back the provinces' emerging interest in realistic language training with high Canadian-culture content. At present, two of the most promising federal-provincial programmes, the Summer Language Bursary Programme and the Second-Language Monitor Programme, live a precarious year-to-year existence outside Ottawa's five-year general language grant programme. A third activity, the Special Projects scheme, although funded from this five-year budget, normally limits its 50-50 project funding to the duration of the current federal-provincial agreement on bilingualism. The provinces, once bitten, twice shy, recall shared-cost programmes in other areas where

Ottawa entered a provincial jurisdiction with bags of money only to depart leaving the provinces holding the bag of heightened public expectation. Consequently, most of the provinces are uneasy about the danger of federal "in-and-out" tactics whose results the provinces must defend to irate parents when popular programmes get cut. A ten-year commitment by Ottawa should reassure the provinces that it intends no longer to practise this unfulfilling art of constitutional love 'em and leave 'em. It might even make it easier for them to make parallel longer-term commitments.

A third principle favouring a stauncher federal leadership would call on the generosity, indeed political common sense, of the provinces. Not for gigantic new sums of money—although it would be consistent with the provinces' interest in better second-language teaching for them to match a longer federal commitment with more than rhetorical contributions. The two areas where the provinces could most easily make a longer commitment more feasible for Ottawa touch on political credit and pedagogical evaluation. Until now, most provinces, in omitting to tell their people that virtually all the extra money for bilingualism in the schools comes from the feds, are not sinning by a gross excess of fair play, or even of realism: no Secretary of State can be expected gleefully to advocate large new commitments if (politicians being politicians) the recipients of his largesse regularly forget to mention his department's or his government's name in local publicity. Moving from grandstanding to understanding, it would also seem helpful to any federal government, in defending before Parliament major reallocations of resources, to receive far more specific evaluations than the provinces now give Ottawa of the classroom impact of federal cash. Such assessments, preferably enabling interprovincial comparisons, need not usurp the provinces' exclusive powers in education; they could still be done unilaterally by each province. But more precise evaluations would give Ottawa more powerful ammunition to convince Parliament and federal taxpayers that its seed money is not, as villainous and uncontrollable legend has it, going to pave roads.

Perhaps, in developing such a smoother flow of publicity and data, the provinces would find merit in assigning a stronger executive role to the Secretariat of the interprovincial Council of Ministers of Education. No doubt the final word on any programme must rest with each province, but this small office in Toronto has proven itself a reliable and authoritative interlocutor for consultations on education matters, notably on different provincial approaches to bilingualism. Since the Ministers meet only two or three times a year, they could at least, in delegating a little more authority to their Council servants, be able to mau mau more constantly the federal bureaucrats they now

sometimes suspect of trying to run too much of the bilingualism business.

Finally, as a fourth guideline, Ottawa might recall that negative attitudes in its public service might be diminished over the long haul by backing the provinces' own hopes for improving cultural attitudes as much as language training. Thus the Federal Government should not hesitate to state its own preference for second-language instruction linked to exchanges. Earlier reports in this series have proposed or plagiarized many such schemes, from summer camps and job exchanges to cheaper travel, monitors and twinned classes of English- and French-speaking young people. As of now, we should begin to expand greatly, and for less money than current public service efforts for adults cost, the following three programmes cited earlier.

One of the biggest per-dollar payoffs in terms of opened minds and easier fluency comes from the Interprovincial Second-Language Monitor Programme. Now in its third "experimental" year, this programme allows post-secondary students to earn a year of university studies in another province by assisting elementary and secondary school students (in Quebec, and New Brunswick university students) in the host province with pronunciation and conversation for six to eight hours a week. This the monitors do under the direction of pedagogically qualified but not always fluent second-language teachers.

The programme has proven culturally mind-boggling for all concerned—students, teachers and monitors themselves—and a valuable aid to linguistic motivation. Yet in 1975, federal funding, albeit generous and farsighted to start with, was dramatically overtaken by demand, even though the programme is very modestly publicized: out of 2,800 applications, only 432 could be funded. Doubling this programme to 800 monitors in 1976-77 would require only \$2,400,000 in award costs. Thereafter, with some changes outlined below, the number of monitors could usefully be doubled year by year until it reaches at least 5,000 by 1980 at an award cost (variable with inflation, one sombrely guesses), of about \$15 million a year. Only with such numbers will we even be starting to take the measure of the challenge for our children. And we can do this readily without extra funding by transferring money saved from the suggested gradual phase-out of basic language training for public servants.

The following refinements in this programme, which the provinces all like, seem desirable: provision for monitor exchanges within the same province between English and French schools; openings in rural areas for monitors writing theses or doing supervised reading; room, without taking jobs from teachers, for full-time monitors; and a decision by Quebec and New Brunswick to allow monitors, on a reciprocal

basis, into schools below the university level. The last two changes would pose union problems, but in the children's interest it is probably time these were faced.

A second undeniable bargain is the long-established Summer Bursary Programme. This plan enables post-secondary students 16 years of age and over to take a six-week immersion course in their second official language, usually in another province. Again, demand wildly outstrips present funding in spite of poor publicity: in Quebec alone, the Department of Education received 8,000 applications last year for 1,800 places; and in the other provinces the story was similar if not quite as striking.

Even while holding the 1976 total of bursaries to last year's figure of 5,000 to respect the anti-inflation fight, it would be profitable to double the present basic yearly investment of \$3.4 million in 1977, and thereafter expand the programme by stages to reach at least 18,000 places by 1979-80. Without adding unpredictable inflation, a programme of this order would cost about \$13.5 million a year for award costs—just over one quarter the amount Ottawa allocated, in 1974-75, to "double-banking" money for public servants on language training. With opportunities on such a realistic scale, at least 155,000 potential public servants would have had a serious look at the other language and culture by 1985.

Not all of these, the taxpayers will hope, would join the Federal Government. But enough would to give quite a happier complexion to the whole generation of young federal employees after the next decade. When one thinks of the anguish and teeth-gnashing we have come to consider endemic to language matters in the public service, the savings in tranquilizers alone should convince at least the Minister of National Health and Welfare it was somehow worthwhile. As for those bursars who preferred to eschew Ottawa's bureaucratic *dolce vita*, one can merely trust that they would think of bilingualism more often in terms of payoff than of rip-off.⁶

The third programme to stress is the Special Projects scheme. Special projects are meant to stimulate creativity in second-language and minority-language learning, not indefinitely to fund established programmes. Projects proposed to the Secretary of State's Department must enjoy backing (normally 50 per cent funding) from the province's department of education, be innovative, and offer serious hope of permanent funding from within the province. This pump-priming ap-

⁶ Even while respecting, indeed pretending to follow, the Government's desire for thriftiness, one can still regret that such programmes as the Young Voyageurs have recently been cancelled. Likewise the rather slight increase in the coming year for the Summer Language Bursary and the Interprovincial Second-Language Monitor programmes does not lead one to rejoice at the Government's possibly penny-wise attitude towards the youth option.

proach by Ottawa gets federal taxpayers a high return in imaginative experiments for their children, with a built-in cut-off date. Further, it fully respects, indeed encourages, local initiative—often essential to developing well-adapted methods.

Any expansion in this programme would no doubt have to offer a proportionately higher federal contribution—perhaps up to 80 per cent—to poorer provinces. But the arrangement seems sound in principle, and even before an initial phase-out of basic language training for federal employees after 1979, this programme could profitably be doubled to about 22 million dollars. These extra costs would be roughly what the PSC language bureau could save each year by tightening up diagnostic tests and shortening teaching time.

* * * * *

These, then, are a few ideas to help federal taxpayers become more and more linguistic investors and less and less linguistic spenders. Naturally, the precise finances, programme content and timing of such a shift in emphasis will need the tender attention of politician-planners in both Ottawa and the provinces.

Most of the preceding represents an exercise in stating the obvious. Thousands of “average” Canadians have been saying for years that the long-term answers to our public service language tensions lie mainly in the schools. In recognizing this popular wisdom far more in its already solid help to the provinces, the Government need not fear accusations of pursuing a caricatured Mackenzie King technique of leadership—determining which way the sheep are running, then dashing in front of them. Putting the language priority on our children instead of on public servants would merely be a nice little democratic admission that the people are not always wrong. And, perhaps a reminder it was a child who first saw through the emperor’s new clothes.

Chapter II

THE SUMMING UP: GOOD, BAD AND INDIFFERENT

Passing now from crude opinion to a raw fact or two, we delve here again into details of the Government's performance in making the Official Languages Act work. Not all those we criticize find such probings endearing. But knowing that whenever some fragile evidence allows we try to congratulate as well as condemn, a few whose toes feel trod upon may actually come to believe our propaganda: we wish to be fair. If not glimpsing fairness in some judgments, they will perceive at least an effort to respect the dignity of inevitable victims. Our ideal, some may have guessed, is to frame our fulminations in terms which let the wounded smile a little as the knife appears to turn, if only because it makes them scheme to shove the shiv to us.

One of last year's innovations was a comparative performance chart on some 35 institutions. We offer a second bash at these linguistic batting averages, showing at a glance which departments we think are playing ball and which are playing other games. This year, however, moving with the times, we shift from gastronomic to Olympic standards. The switch in imagery does little, no doubt, to authenticate the rather frantic concern for cost-benefit payoff stimulated in Chapter I. But surely gymnastics counteracts gourmandizing rather nicely, perhaps even obliquely meeting the public's hope to trim some fat from Government.

After the Olympics, the deluge . . . of data on department-by-department readouts. Again a pretentiously unpretentious "evaluation" of each of 32 departments' and agencies' progress appears in italics. In many cases there follows a drastically shortened, but probably revealing enough, summary of supporting evidence. The chapter ends with brief reports on 14 other institutions for which available information seemed too scanty to justify an assessment.

But first, a little gossip from our office's two operational services: Special Studies, which carries out the preventive medicine role squeezed from the notion of initiative; and Complaints, the ombudsman function.

A. OUR WAYS OF APPEARING TO WORK

1. *Special Studies: The Blind Leading the Bland?*

Past reports in this series have outlined in depressing detail the purpose and methods of our "special studies." To avoid falling into the trap of reform by pin-pricks lasting a century or two, the Commissioner decided in 1970 to interpret in an activist "preventive medicine" way the word "initiative" dangled inoffensively before him in Section 25 of the Official Languages Act. Talks with the four political parties confirmed that this approach might save time and, eventually, money.

Since then, about two thirds of our officer staff have been helping departments through consultative reform. By working with department specialists to mesh the idea of linguistic equality realistically with the technical vocation of each department or agency, we have tried to deal with some 41 institutions in 71 distinct studies as non-partisan allies (a little impatient, of course) to achieve together Parliament's wishes. The resulting nuts-and-bolts blueprints have indeed not only helped many of these institutions to spell out in practical terms the Act's meaning for them, they have also offered Parliament a catalogue of fairly precise recommendations enabling Members and Senators to measure, in line with specific target dates and our annual follow-up reports, the progress or lethargy of individual institutions.

This year, since we hope our *modus operandi* is no longer a mystery—at least to our ally—"victims"—it may be enough to complain about one general weakness in the Government's reaction to our work. This weakness is the costly (in time, money and credibility) compartmentalization of the Government's efforts to understand and apply our recommendations, its apparent inability to ensure that one department can learn from another department's demonstrated mistakes or successes.

Our study teams bring to the 150 odd federal departments and agencies a simple and recurring message: soundly planned, practical linguistic reform is urgent and, if done with common sense and humanity, it can help the institution perform its primary vocational role more effectively. Some 41 organizations have been the happy, or unhappy, recipients of that message, conveyed not only verbally during interviews but in resulting reports and recommendations. Lurking within us for a long time was the hope, perhaps naive, that, in this age of easy communications, repetition of the message to so many people and institutions would cause it to spread to departments and agencies we had yet to contact. We hoped, then, that we could have to draw up

fewer of at least the obvious recommendations in successive studies, and record greater compliance.

We never cease to be amazed, however, at the almost total lack of evidence of any such carry-over from one department to another. Instead of increasingly running up against well-briefed bureaucrats who have learned that a zealous practicality makes good business sense for them, our teams keep getting the feeling that those they interview are hearing it all for the first time. While many of them have had brushes with the Treasury Board's numbingly detailed directives on bilingualism, few if any seem to have given thought to what the Official Languages Act really and comprehensively requires them to do. Frequently some activity has already taken place before we arrive on the scene, but this is usually limited to simple tangibles such as signs, forms and publications. Apart from that kind of near-tokenism, it often seems as though the Act had never existed.

This grumbling is not all the sour grapes of nitpickers whose tedious little monographs lie somewhere in well-deserved obscurity. Not only have study reports and recommendations gone out confidentially over the years to a large number of federal institutions; the recommendations resulting from all the studies have appeared verbatim in these published annual reports. From even cursory review of these public summaries one could, with little effort, distil coherent interpretations, principles and actions that could be applied and adopted by almost any Federal Government body. Where recommendations gave rise to doubt or perplexity, our staff would be flattered giddy to make available whatever knowledge and experience they could marshal from their contacts with dozens of other departments and agencies cleverly inventing or reinventing linguistic wheels in their usually undiscovered (worse, unimagined) corner.

There is no need for this wasteful passiveness in so many departments. The coordinating leadership, which the Privy Council Office took up briefly but usefully last spring, needs to be assumed far more vigorously by the Treasury Board. First, the Board could tell departments that it is certainly not ungentlemanly to read other gentlemen's mail as found in these reports. Second, the Board could no doubt do the taxpayers a favour by dusting off the copies of our 71 special study reports and using a few more of our roughly 2,500 recommendations as leverage to get their client-departments moving. It's not that these special studies are works of genius. They are, however, for lack of better, and with all their faults, about the most simple and practical stuff around—at least so say many departments.

Some may sense here the frustrations of would-be activist authors who realize their ingenious little heresies, as far as the Government's

central policy makers are concerned, are only going to garnish the shelves of the National Archives. Those guessing this would be perfectly right.

TABLE 1. Special Studies by the Office of the Commissioner of Official Languages

Study	Launched	Completion Date
Ministers' Offices (Telephone Answering)	21/ 9/70	1970-71
Air Canada—Ottawa	9/10/70	1970-71
Ministry of Transport—Ottawa	13/10/70	1970-71
Ministry of Transport—Toronto	18/12/70	1970-71
National Museums of Canada	4/ 2/71	1970-71
National Capital Commission	5/ 2/71	1970-71
Royal Canadian Mounted Police	9/ 2/71	1971-72
Dominion Bureau of Statistics	17/ 2/71	1971-72
Department of National Defence—Canadian Forces Base—Uplands	18/ 2/71	1971-72
Department of Public Works—Ottawa	8/ 3/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration—Montreal	15/ 3/71	1971-72
Department of Public Works—Winnipeg	22/ 4/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration—Winnipeg	22/ 4/71	1971-72
Eldorado Nuclear Limited	27/ 4/71	1971-72
Central Mortgage and Housing Corporation	27/ 4/71	1971-72
Atomic Energy of Canada Limited	27/ 4/71	1971-72
Department of Communications	27/ 4/71	1971-72
National Research Council of Canada	27/ 4/71	1971-72
Department of Agriculture	27/ 4/71	1971-72
Canadian Broadcasting Corporation	27/ 4/71	1971-72
Department of Energy, Mines and Resources	27/ 4/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration—Ottawa-Hull	2/ 5/71	1971-72
Department of External Affairs	12/ 5/71	1971-72
Department of Industry, Trade and Commerce	12/ 5/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration	12/ 5/71	1971-72
Department of Indian Affairs and Northern Development (National and Historic Parks)	21/ 5/71	1971-72
Central Mortgage and Housing Corporation	26/ 6/71	1971-72
Air Canada—London and Paris	9/ 8/71	1971-72
Farm Credit Corporation	21/ 9/71	1971-72
Air Canada	19/12/71	1971-72
Department of the Environment (Atmospheric Environment Service)	12/ 1/71	1971-72
Department of National Revenue (Customs and Excise)	17/12/71	1972-73
Statistics Canada—1976 Census	27/ 3/72	1972-73
Canadian National Railways	30/ 3/72	1972-73
Office of the Chief Electoral Officer	21/ 4/72	1972-73
Department of Indian Affairs and Northern Development (Canals)	15/ 5/72	1972-73

TABLE 1. Special Studies by the Office of the Commissioner of Official Languages

Study	Launched	Completion Date
Department of National Revenue	12/ 6/72	Moncton 1972-73
Post Office Department	12/ 6/72	
Unemployment Insurance Commission	12/ 6/72	
Department of Agriculture	12/ 6/72	
Department of the Environment	12/ 6/72	
Department of National Health and Welfare	12/ 6/72	
Department of Manpower and Immigration	13/ 6/72	
Air Canada	13/ 6/72	
Canadian National Railways	14/ 6/72	1972-73
Department of the Secretary of State— Translation Bureau	19/ 6/72	1972-73
Department of National Revenue (Taxation)	28/ 6/72	1972-73
Department of National Health and Welfare (Welfare Component)	25/10/72	1972-73
Post Office Department	27/10/72	1972-73
National Library	23/11/72	1972-73
National Arts Centre	6/12/72	1972-73
Treasury Board Secretariat	26/ 1/73	1972-73
Unemployment Insurance Commission	11/12/73	1973
Public Service Commission	3/ 3/73	1974
Department of Public Works	23/ 8/73	1974
Ministry of Transport—Canadian Air Transportation Administration	27/ 9/73	1974
Canadian Transport Commission	2/11/72	1974
Royal Canadian Mounted Police	26/11/73	1974
Department of National Health and Welfare (Health Component)	7/ 2/74	1974
National Energy Board	21/ 2/74	1974
St. Lawrence Seaway Authority	2/ 5/74	1975
Department of Consumer and Corporate Affairs	13/ 6/74	1975
Language Use Survey (preparatory phase)	11/ 7/74	1974
Canadian Broadcasting Corporation	12/ 7/74	1975
Department of Agriculture	14/ 8/74	1976
Department of Industry, Trade and Commerce	14/ 8/74	1975
Canadian International Development Agency	1/11/74	1975
Ministry of State for Science and Technology	17/ 3/75	1975
Language Use Survey (proper)	11/ 7/74	1975
Department of Communications	17/10/74	1976
Department of Justice	20/11/75	1976

2. *Complaints: Little Things Mean a Lot . . .*

For those who have not given up hope of one day seeing the principles embodied in the Official Languages Act become a reality, lodging a complaint is still one useful way of obtaining tangible reform. Although often the expression of quite understandable exasperation, complaints are nevertheless more than mere fleeting protests: in most

cases, they enable the departments and agencies cited to take lasting measures to promote the idea of equality of English and French in federal institutions.

"Increase in number of complaints received", "Growing interest in language-of-work aspect", "Official-language headache in Canadian skies", "Battle stations taken in Ontario"—such might be the headlines for a year full of activity and budding with the promise of happier tomorrows . . . in both official languages.

a) *For Impatient Devotees: A Summarized but Unexpurgated Version*

Readers who used to pounce with morbid delight on our endless summaries of complaints may be disappointed this time: the *Psychopathia Sexualis* of bilingualism is limited, this year, to a few selected cases.

Our desire to take part—in our own small way—in the anti-inflation crusade does not alone explain this sudden taste for temperance. As a matter of fact, we wanted to eliminate from our collection of formulae for linguistic exorcism all those complaints which added nothing new to the files presented in our first four annual reports. It was inevitable that, from one year to the next, the situations brought to our attention would begin to show similarities. In this report, we thus outline only the most significant complaints—those meeting one or more of the following criteria:

- 1) the complaint revealed a new type of infringement;
- 2) in settling the complaint, a novel solution was found which might serve as an example for other federal departments or agencies;
- 3) on the contrary, the complaint brought to light certain difficulties in implementing the Act;
- 4) the complaint made it possible to settle an especially delicate situation directly involving the interests of an individual or a group;
- 5) following investigation of the complaint, it was necessary to formulate recommendations or suggestions that might clarify the interpretation of some point in the Act.

However, before dissecting—in the section following our Olympic, but not Olympian, classification of institutions—the fifty or so cases selected in this way (out of 830 files closed), let us review highlights of the activities of the Complaints Service during 1975.¹

¹ Members of Parliament and interested citizens may obtain on request information they might need concerning files closed during the year, except for complainants' names, which are privileged by law.

b) *A Never-ending Stream*

Sometimes torn but rarely tired, federal departments and agencies continue prolificly to find new ways of infringing the Official Languages Act. Nor were our complainants idle in 1975. During our first four years we received, on the average, close to 62 complaints a month. Last year this figure rose to 75.5 (Table 1).

TABLE 1. Files Opened, Closed and Still Active

	1970-74 (57 months)	1975	Total
Opened	3,524	906	4,430
Closed	3,151	830*	3,981
Still active on January 1, 1976			449**

*Includes 512 of the 906 files opened in 1975 and 318 files opened previously.

**Includes 394 of the 906 files opened in 1975 and 55 files opened previously.

However, for the twenty-one-month period covered by the *Fourth Annual Report*, the average was even higher—78 complaints a month. It is obviously too soon to be able to talk of reaching a ceiling, a possible preliminary indication of a decrease in the number of complaints, but we can hope (although this might force us to find another pretext to justify our existence) that in the long run, the more or less satisfactory progress made by federal institutions will bring about a gradual reduction in the number of complaints submitted to us.

Table 2 indicates that out of 906 complaints received in 1975, 761 concerned federal institutions. While our mandate is limited to these institutions, we usually try to lend a hand to those who think (sometimes rightly) they're getting a rough deal in linguistic service from a province, municipality, union, private enterprise or even foreign government. Although our intervention in these cases is unofficial (usually a simple referral to the appropriate authorities), complaints do often get results.

TABLE 2. Files Opened in 1975

Complaints concerning specific federal institutions	761	(84%)*
Complaints not concerning specific federal institutions	145	(16%)
	906	(100%)

*Rounded percentages in this and subsequent tables.

TABLE 3. Language of Complainants

	1970-74 (57 months)		1975	
French	2,770	(79%)	786	(87%)
English	754	(21%)	120	(13%)
	3,524	(100%)	906	(100%)

Continuing a trend that was apparent in 1973 and 1974, the number of French-speaking complainants again rose in comparison with the number of Anglophones submitting complaints. This is, of course, no great surprise (Table 3).

TABLE 4. Methods of Submitting Complaints

	1970-74 (57 months)		1975	
By letter	2,614	(74%)	706	(78%)
By telephone	645	(18%)	148	(16%)
In person	91	(3%)	9	(1%)
By referral	98	(3%)	14	(2%)
Other means (telegram, newspaper, note, and so forth)	76	(2%)	29	(3%)
	3,524	(100%)	906	(100%)

TABLE 5. Origin of Complaints

	1970-74 (57 months)		1975		Total	
		%		%		%
Newfoundland	9	0.3	0	—	9	0.2
Prince Edward Island	20	0.6	0	—	20	0.5
Nova Scotia	64	1.8	9	1.0	73	1.7
New Brunswick	166	4.7	22	2.4	188	4.2
Quebec	913	25.9	314	34.7	1,227	27.7
Ontario	1,611	45.7	461	50.9	2,072	46.8
Manitoba	258	7.3	21	2.3	279	6.3
Saskatchewan	124	3.5	15	1.7	139	3.1
Alberta	246	7.0	36	3.9	282	6.4
British Columbia	85	2.4	20	2.2	105	2.3
Yukon and Northwest Territories	4	0.1	1	0.1	5	0.1
Other countries	24	0.7	7	0.8	31	0.7
	3,524	100.0	906	100.0	4,430	100.0

Although we continue to receive complaints from areas throughout the country and even from abroad, once again this year Ontario and Quebec furnished the largest contingents of complainants (more than 85 per cent of all cases brought to our attention came from these two provinces—which do, admittedly, harbour that serene little hotbed of bilingualism called the National Capital Region).

TABLE 6. Nature of Complaints Concerning Specific Federal Institutions—1975

Language of Service	578	(76%)
Language of Work	154	(20%)
Other	29*	(4%)
	761	(100%)

* Complaints not formally investigated under the Official Languages Act.

While language of service still provides grist for the mills of most of our complainants (Table 6), it is possible to note a very clear upswing in the number of complaints concerning language of work or of internal communication (the percentage has almost doubled, going from 12 per cent to 20 per cent since last year). The increased interest shown by federal employees in this fundamental dimension of linguistic equality stems, no doubt, from the fact that many faithful servants of the state now have a better idea of what the concept of equal status for both official languages means in concrete terms in their own work setting. The stir caused by the Treasury Board's not always successful attempts to improve the status of French as a language of internal communication in the public service may also have attracted the attention of the public and especially of federal employees.

Our complainants' main "victims" (see Table 7) are the same from one year to the next. Air Canada, CN, the Public Service Commission, the Post Office Department, National Defence, Manpower and Immigration and the Ministry of Transport continue as the few who seem to owe so much to so many. We should remember, however, just to keep things in perspective, that the volume of complaints received depends in large part on, among other things, the frequency of each institution's contact with its clientele. The section of this report which pretends to assess the performance of some thirty federal institutions will have more to say on the not always frightful linguistic practices of these star offenders.

TABLE 7. Federal Institutions Cited in Complaints

	1970-74 (57 months)	1975	Total
Agriculture	29	18	47
Air Canada	226	63	289
Atomic Energy of Canada Ltd.	4	2	6
Auditor General	3	2	5
Bank of Canada	5	3	8
Canada Council	0	5	5
Canadian Broadcasting Corporation	252	22	274
Canadian Consumer Council	1	0	1
Canadian Film Development Corporation	1	0	1
Canadian Government Photo Centre	0	1	1
Canadian International Development Agency	12	4	16
Canadian Livestock Feed Board	1	0	1
Canadian National Railways	177	35	212
Canadian Overseas Telecommunications Corporation	1	0	1
Canadian Pension Commission	3	1	4
Canadian Radio-Television Commission	9	3	12
Canadian Transport Commission	5	1	6
Canadian Wheat Board	3	0	3
Central Mortgage and Housing Corporation	14	7	21
Chief Electoral Officer	35	0	35
Commissioner of Official Languages	6	0	6
Communications	33	8	41
Company of Young Canadians	1	0	1
Consumer and Corporate Affairs	23	5	28
Crown Assets Disposal Corporation	2	3	5
Defence Construction (1951) Ltd.	3	0	3
Economic Council of Canada	2	0	2
Energy, Mines and Resources	25	7	32
Energy Supplies Allocation Board	0	1	1
Environment	65	18	83
External Affairs	41	14	55
Farm Credit Corporation	2	0	2
Federal Court	3	0	3
Federal Business Development Bank	0	1	1
Federal Electoral Boundaries Commission for Ontario	1	2	3
Finance	4	3	7
Food Prices Review Board	1	2	3
Governor General	2	1	3
Indian Affairs and Northern Development	49	20	69
Industry, Trade and Commerce	27	3	30
Information Canada	35	8	43
Insurance (Department of)	3	0	3
Joint Parliamentary Committee on the Constitution	2	0	2
Justice	8	5	13
Labour	9	8	17
Library of Parliament	0	2	2
Manpower and Immigration	253	40	293
Medical Research Council	1	0	1
Metric Commission	2	2	4

TABLE 7. Federal Institutions Cited in Complaints

	1970-74 (57 months)	1975	Total
Ministers' Offices	1	0	1
National Arts Centre	15	3	18
National Capital Commission	42	14	56
National Defence	143	41	184
National Film Board	8	6	14
National Harbours Board	3	2	5
National Health and Welfare	63	20	83
Health Component		13	
Welfare Component		6	
Services shared by both components		1	
National Library	8	4	12
National Museums	30	12	42
National Research Council of Canada	25	4	29
National Revenue—Customs and Excise	74	29	103
National Revenue—Taxation	87	27	114
Northern Canada Power Commission	2	0	2
Northern Transportation Co. Ltd.	2	0	2
Northwest Territorial Government	0	1	1
Office of the Prime Minister (PMO)	1	0	1
Olympic Coins 1976	1	0	1
Parliament	43	11	54
Polymer (Polysar)	2	0	2
Post Office	262	64	326
Privy Council Office	2	1	3
Public Archives	8	2	10
Public Service Commission	145	31	176
Public Works	52	8	60
Regional Economic Expansion	18	2	20
Royal Canadian Mint	5	0	5
St. Lawrence Seaway Authority	3	0	3
Science Council of Canada	5	0	5
Science and Technology	2	0	2
Seaway International Bridge Corporation			
Limited	0	1	1
Secretary of State	71	28	99
Solicitor General	1	3	4
(1) Royal Canadian Mounted Police	63	8	71
(2) Canadian Penitentiary Service	24	0	24
(3) National Parole Board	11	1	12
Statistics Canada	98	11	109
Supply and Services	51	22	73
Supreme Court of Canada	1	2	3
Tax Review Board	1	2	3
Transport	123	43	166
Treasury Board	23	8	31
Unemployment Insurance Commission	66	23	89
Urban Affairs	3	3	6
Veterans Affairs	18	4	22
Yukon Territorial Government	2	0	2
	2,992	761	3,753

Without necessarily awarding an Oscar to the most complex complaint, we must say that bilingualism in air traffic control—involving the Ministry of Transport—was easily the toughest of the annual crop of crises-which-are-more-serious-than-all-the-others-put-together. Its multiple repercussions are related in detail on page 142.

In 1975, 69 of the complaints investigated led the Commissioner to formulate a total of 73 recommendations (57 on language of service and 16 on language of work). Generally, departments and agencies received these recommendations favourably. Only the Post Office Department and the Department of Manpower and Immigration saw fit not to implement two of our recommendations.

The relatively small number of recommendations (73 for 830 files closed) may seem surprising. This can be explained in large part by the encouraging habit adopted by a number of institutions of taking the initiative—and at the same time, the necessary corrective measures—without being asked, as soon as they were informed of a well-founded complaint. This is quite a positive, time- and paper-saving attitude. We hope it will spread to other institutions which still need a hassle or two to get them moving.

c) A New Beginning at Queen's Park?

Table 8 shows that of the 145 complaints not directed against federal institutions, 47 concerned the provincial sector. Of these, 38 affected Ontario alone. A third of the provincial complaints dealt with unilingual English summonses and traffic tickets, another third with the comments of a judge who considered that bilingualism, in Canada, really meant speaking English and . . . another language, and the last third covered various sources of discontent, including the way some provinces have administered the federal educational aid programme.

TABLE 8. Complaints Not Concerning Specific Federal Institutions—1975

Foreign governments	2
Members of Parliament	2
Municipal governments	4
Private enterprise	75
Provincial governments	47
Public service unions and associations	5
Telephone companies	10
	145

While pointing out that we did not have jurisdiction in such matters, we did bring these complaints—revealing serious situations met with by the large French-speaking minority in Ontario—to the attention of provincial authorities. We stressed that these regrettable situations, and the spectacular gestures to which they occasionally gave rise (such as choosing to go to jail rather than answer a summons written in English only), were not likely to foster a climate of harmony between Franco-Ontarians and their English-speaking fellow citizens. We also expressed the fear that the Ontario Government's delay in introducing some minor, inexpensive and easily implemented reforms (such as the translation of certain forms) would, in the long run, undermine the credibility of a number of praiseworthy initiatives taken at both the provincial and federal levels to do both languages justice.

Initial reaction from the Ontario Government—particularly the Attorney-General's open-mindedness—leads us to hope that Queen's Park may soon give more effect to its commendable promises of 1971. If it does, many will be glad that Franco-Ontarian taxpayers will no longer have to go behind bars to obtain certain everyday provincial services in their own language.

B. WHO'S DOING WHAT HOW WELL AND WHY

1. *The 1976 Olympic Standings in Bilingualism (So It Won't All Seem Greek to You)*

With the laser-lit Olympic flame soon to burn brightly above the unfinished symphony of Taillibert's stadium, it seems fitting to recall the reassuring words of Pierre de Fredi, Baron de Coubertin: "The important thing . . . is not winning, but taking part". Moving from weight watchers to weight lifters, we thus spurn last year's rather fancy pub crawl to offer federal departments and agencies a chance to compete in the linguistic Olympics.¹ However, fond as we are of historic sayings, we find it difficult to echo the words of the first marathon runner: "Rejoice, you are all victors!" For although there are, among the feds, brilliant runners-up (who we hope are not eternal also-rans), once again no institution was able to pull off a first place.

¹ The diligent reader will remember that last year the six categories in our Bilingual Baedeker were: three stars, two stars, one star, bottle of Vichy, hot dog and fetid old bone. The six Olympic categories for this year can be readily matched with the equivalent gastronomic categories. An arrow indicates the direction of movement, if any.



Gold Medal: Citius, Altius, Fortius pleads the Olympic motto: swifter, higher, stronger. The souls of those who win this high distinction in official languages may find their final resting place, like the heart of the modern Games' founder, in Olympia . . . or perhaps Utopia.

(This space reserved for potential champions)



Silver Medal: a Sterling silver decoration in coin of the realm, struck especially to commemorate the very encouraging success of big-time linguistic weight lifters. If austerity chops too much off their bilingualism budgets, this priceless souvenir can be converted at any time into post-Olympic lottery tickets.

Central Mortgage and Housing Corporation ↔
 Chief Electoral Officer ↑
 National Arts Centre ↔
 National Capital Commission ↔
 National Defence ↔
 National Revenue (Taxation) ↑
 Public Service Commission ↔
 Secretary of State ↔



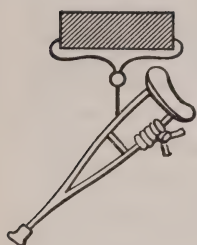
Bronze Medal: in absolutely guaranteed base coinage, awarded to worthy bilingualism middleweights. The alchemy of hard work might well turn this into a more precious metal next year.

External Affairs ↑
 National Museums of Canada ↔
 Treasury Board ↑
 Unemployment Insurance Commission ↑



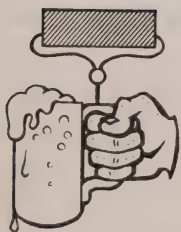
Eleventh-hour Rosette (or Aesop Prize): for fabled hares and tortoises who have not yet crossed the finish line. Cynics will no doubt say, "better never than late".

Agriculture ↔
 Air Canada ↑
 Canadian Broadcasting Corporation ↑
 Canadian National Railways ↑
 Environment ↔
 Indian Affairs and Northern Development ↓
 Industry, Trade and Commerce ↑
 Manpower and Immigration ↓
 National Health and Welfare ↑
 (Welfare Component)
 Royal Canadian Mounted Police ↑
 Statistics Canada ↑



Knick-knack for the Halt and Lamé: makeshift crutch awarded to wheezy, limping stragglers of the official languages decathlon. Prescription: a motorized wheel chair.

National Health and Welfare ↔
 (Health Component)
 Parliament ↓
 Supply and Services ↓
 Transport ↑



Status-seeking Spectators' Stein: for armchair athletes whose only exercise is bending their elbows and who, far from having ants in their pants, are quite content to park their posteriors on well-padded stadium seats (at last Reverend Spooner's "beery wenches" for "weary benches" may have proved prophetic).

Canadian Transport Commission
 National Energy Board
 National Revenue (Customs and Excise) ↓
 Post Office ↔
 Public Works ↔

2. The Not Always Sordid Details

a) *The Book Fair: Slim Volumes of Verse and Other Titillating Tomes (Departments and Agencies "Evaluated")*

AGRICULTURE—*Animal Farm*

EVALUATION

In 1975, the public made 18 complaints against the Department on such matters as unilingual English publications and memoranda, delays in translation, and competitions for bilingual positions. The Department settled most of these with reasonable speed and care, and was gracious enough not to greet our recommendations as a farmer welcomes locusts.

Last year in Kingston, the Department held an innovative information session on bilingualism for managers and employees, and hopes to repeat such initiatives. Results of our current special study and follow-up on how the Department carries out the ensuing recommendations should allow, next year, our first panoramic view of the Department's sprawling linguistic home on the range.

COMPLAINTS

File No. 3330—Wheat and Thistles

A French-speaker complained that *Information Bulletin* No. 38F of October 4, 1974, distributed by Information Canada, offers two Department of Agriculture publications in English only: *Guide to Federal Agricultural Services* and *Winter Wheat Production in Western Canada*.

The Department replied that the first publication cited was available in both official languages. Its French title is *Aperçu des services agricoles fédéraux*. As for *Winter Wheat Production in Western Canada*, the Department stated that it was currently being translated into French and that this version would come out shortly.

The Commissioner, being of the opinion that the two versions should be available simultaneously, recommended that:

1) in future, departmental publications for public distribution should be printed in French and English, preferably under the same cover; and

2) if insurmountable difficulties made it impossible to print these publications in a single bilingual edition, the French and English versions should be made available to the public at the same time.

The Department stated that, in most cases, it made the French and English versions of its publications available to the public at the same time. It nevertheless expressed reservations concerning certain technical documents whose translation raised serious difficulties. When the translation would not be ready for several months, the Department published the original text without waiting. Moreover, the difference in the size of the demand in English and French was such that the Department felt it would not be economical in many cases to put out publications for general use in French and English, in a single volume. The Department justified its position by pointing out the shortage of both human and physical resources. It also sent the Commissioner a voluminous English-language publication entitled *The Thistles of Canada*, indicating that it would take a year to get a French translation of this scientific document.

After studying the Department's reply, the Commissioner asked why the Department had waited so long to have a French translation done for *Winter Wheat Production in Western Canada*, which was first published in English in 1959. As for *The Thistles of Canada*, while the Commissioner understood the difficulties posed by its translation, he expressed the opinion that the translation should have been undertaken chapter by chapter as the volume was being written.

In accordance with the commitments made by the Department, the brochure *Winter Wheat Production in Western Canada* was finally published in French during 1975 under the title *Blé d'hiver—production dans l'ouest Canadien* (sic). However, the problem of specialized translation—as in the case of *The Thistles of Canada*—had not, at the time of the investigation, been resolved. While thanking the Department for its co-operation, the Commissioner indicated that the special study by his Office would consider this point more carefully.

File No. 3489—Restricted Internal Correspondence

A complainant sent the Commissioner photocopies of two memoranda which had been circulated in the Ottawa-Hull area in English only by a director of the Department.

The Department explained that the memoranda were addressed to Section Heads of the Animal Diseases Research Institute. It believed that the nature of the communications was in accord with objective 5 of its policy on bilingualism which stated that “in the case of internal communications, the author has the option of using either official language, except for correspondence from French Language Units”. It also believed that there had been no contravention of objective 6

of its policy which required that communications of general interest be issued in both official languages.

The Commissioner concluded that objectives 5 and 6 of the Department's policy on bilingualism seemed to be contradictory, if taken within the same context. Viewed separately, objective 5 appeared to concern language of work and to apply to internal communications of a person-to-person nature or of limited distribution. Objective 6, on the other hand, clearly dealt with communications of general interest and for general circulation. The Commissioner feared that objective 5 could be used by managers to justify the circulation of memoranda of general interest in one official language only, as was done in the present case. The Commissioner therefore recommended that objective 5 be reworded to indicate clearly that it did not apply to internal communications of general interest, and to remove any possible ambiguity regarding the interpretation of objective 6.

The Department accepted the Commissioner's recommendation and reworded objective 5 as follows: "... in the case of limited internal correspondence, the author has the option of using either official language, except for correspondence with French Language Units".

The Commissioner agreed that the new wording eliminated doubt as to the meaning of objective 5. He assumed that the amended objective would be brought to the attention of all concerned so as to eliminate complaints of this nature.

File No. 3568—Livestock Markets

A Franco-Ontarian, who operated several livestock markets, asked for a bilingual Primary Product Inspector to be sent to Embrun and Greely, in Ontario. French-speakers made up 85% of the clientele of the Embrun market and 50% of the one in Greely. Having to work with unilingual English-speaking technicians complicated transactions with the French-speaking stock breeders who came to sell their livestock at these locations.

In its reply, the Department indicated that the officer in charge of the inspection service had, following the complainant's request, designated bilingual inspectors to look after testing at the Embrun and Greely markets. It added that the officer-in-charge of the Ottawa Sub-District Office, who is bilingual, attended the sales at Navan and Embrun and that another veterinarian, who was a unilingual English-speaker, attended those in Greely. Given the shortage of veterinarians and the great demand for brucellosis testing, the Department expressed the opinion that it was not reasonable to take French-speaking or bilingual veterinarians away from disease-control duties in their districts and assign them to the livestock markets.

During his investigation, the Commissioner learned that the bilingual inspectors referred to by the Department were two officers hired on a contract basis to take blood samples from the animals when the workload was more than staff in the Sub-District Office could handle. He also learned that in the Ottawa Office there were three unfilled inspector positions, for which a knowledge of English only was deemed essential.

The Commissioner felt that the language factor and disease control were not necessarily incompatible and that the existence of three unfilled positions in the Ottawa Sub-District provided a good opportunity to increase the bilingual capabilities of inspection personnel by identifying some or all of these positions as bilingual. He therefore recommended that:

- 1) since there was a great demand for services in French in the Ottawa Sub-District Office of the Health of Animals Branch, some or all of the three unfilled inspector positions be identified as bilingual and that they be so designated as soon as possible; and
- 2) members of the public be served automatically in the official language of their choice, without having to make a specific request.

In reply, the Department submitted to the Commissioner its plan for making the Ottawa Sub-District Office bilingual: the position of officer-in-charge would be designated bilingual immediately; as for the other two veterinarian positions, one would be designated unilingual English and the other identified as bilingual and designated as such before March 31, 1976; as for the three inspector positions, two of them would be designated bilingual immediately and the third would require knowledge of English or French; in addition, the clerk position would be identified as bilingual and designated as such on March 31, 1977.

AIR CANADA—*Fear of Flying*

EVALUATION

If complaints are any indication, Air Canada must have served its clients better in 1975. Travellers lodged 63 complaints against it in 1975 as compared with 101 in 1974—although the long postal strike may explain a bit of this improvement. Common complaints touched on unilingual English flight announcements and lack of person-to-person service in French. Air Canada's information shows that often passengers were denied such service even when bilingual staff was present: the

inevitable result of weak directives poorly explained and monitored. The following excerpt from a letter published in the press is fairly typical of the high degree of patriotic symbolism aggrieved passengers attach to oversights by this major Crown agency:

"... the afternoon of November 20, 1975, I awaited the ... boarding call for Air Canada flight ... (Ottawa-Montreal). At about 17:40, the Company announced that due to reasons beyond its control, certain flights would not land at Montreal and that buses were being made available for passengers wishing to go to Dorval. Five minutes later another announcement ... was also made in the official language of Ontario only ...

As far as I'm concerned and with regard to Canada as a whole, I've thrown in the towel and don't care much about federal public servants studying French as I once studied classical Greek.

However, in so far as the national capital is concerned, I'll pester them in French as much as I can as long as they're spending my tax dollars.

As for Air Canada, it is simply gross and its crassness is a measure of its importance."

Naturally Air Canada deplores such incidents. But its repeated apologies do not always convince complainants that, six years after the Official Languages Act was passed, contrition can replace reform.

This Office made 56 recommendations to Air Canada as a result of three special studies. Fifteen of these seem to be implemented, the rest are in various stages of implementation. Recommendations which might help prevent the recurrence of complaints have yet to be put into effect fully, and the recommendations acted on require closer application and monitoring to produce more concrete results. Air Canada's well-thought-out bilingualism policy might produce more changes with a detailed plan of action, a precise timetable and clear, unapocalyptic information to staff about their obligations to clients.

The Company has increased its bilingual strength among passenger agents and flight personnel (43% of the former and 59% of the latter are bilingual). During the first nine months of 1975, 108 employees received immersion language training at Jonquière (Quebec) and 98 completed the course successfully. In total, Air Canada provided 55,824 hours of various types of language training in 1975.

Although a few problems persist, Air Canada has done a great deal of work since 1972 to render signs and publications bilingual. Also, Air Canada is experimenting with the use of tapes for bilingual public announcements on flights and at airports, while encouraging its employees to show more initiative in this regard. The Company believes

(though we remain a little skeptical) that existing announcements "more than adequately convey to [its] customers the offer of bilingual services". Furthermore, since the autumn of 1975, Air Canada has listed separate numbers in the telephone directories of some cities to ensure that travellers have access to information in the official language of their choice. These numbers are also printed on ticket envelopes. What's more, in a sensible initiative other departments should emulate, Air Canada has placed counter cards at airports and city ticket offices to advise the public that it will be pleased to serve them in the official language of their choice.

With so many positive measures in the works, it is difficult to understand why Air Canada cannot nearly always assure bilingual service to its clients. Management and unions should develop further the pride Air Canada's employees ought to feel in making our national airline mirror happily Canada's linguistic duality. Then, perhaps, getting there will finally be "half the fun" for French-speaking as well as English-speaking passengers.

COMPLAINTS

File No. 2863—Empire Hotel

In April 1974, a French-speaker drew the Commissioner's attention to the following facts. At the Air Canada counter in the Empire Hotel in North Bay

- 1) all posters and notices behind the counter were in English only;
- 2) out of approximately 150 folders and pamphlets available to customers, only two were in French; and
- 3) the employee at the counter could not speak French.

At first, Air Canada replied that at its sales office in the Empire Hotel there were only two signs—one in French and the other in English—indicating business hours. Any other notices or posters were of a promotional nature and directed to a region where customers were mainly English-speaking. French folders were available as samples, however, and the employees could order more upon request.

Air Canada informed the Commissioner that the customer service officer, who had been working in that position since 1965, was a unilingual English-speaker but that, if necessary, she could get assistance by telephoning the bilingual employees in Timmins who looked after reservations for the region. Since she was a union member, this employee could not be transferred for linguistic reasons. Air Canada added that the volume of business did not justify employing another

passenger agent in this office. The only solution appeared to be language training and the corporation intended to draw this to the attention of the District Manager. Air Canada asked the Commissioner to apologize to the complainant on its behalf for not having served him in French.

To Air Canada's statement that all advertising in the North Bay office was directed to English-speaking customers in the region, the Commissioner replied that what was involved were not advertising campaigns but services to the public under sections 9 and 10 of the Official Languages Act. He added that he believed Air Canada had enough folders and posters for more suitably balanced displays in this office. The Commissioner also stated that customer services should be bilingual.

Consequently, the Commissioner recommended that:

- 1) Air Canada take the necessary steps to respect the equality of status and equal rights and privileges of the two official languages in the display of promotional folders and posters in the North Bay office; and
- 2) ensure counter services in both official languages by providing suitable language training for the employee in question as soon as possible.

Air Canada informed the Commissioner that all its promotional folders and pamphlets were displayed in English and in French and that they were kept in stock locally. However, some printed matter prepared by promoters of organized tours or by the provincial governments was apparently not available in both official languages.

The Commissioner suggested that Air Canada ask these advertisers to provide folders in French if they were available.

To mitigate the problem of the unilingualism of the customer service officer, Air Canada planned to create an additional part-time position which would be filled on May 1, 1975.

The Commissioner, calling attention to the fact that 17.4% of the total population of North Bay is French-speaking, said he felt that the additional position required should be created much sooner than this. He asked Air Canada to encourage the unilingual employee to enrol in language courses.

Air Canada told the Commissioner that for budgetary reasons it would be unable to hire a bilingual person before May 1, 1975 and that the present employee refused to enrol in language courses since she did not plan to work for Air Canada much longer.

While understanding the Corporation's budgetary considerations, the Commissioner made a point of reminding Air Canada that he would have to investigate any new complaint submitted to him from

now until a new bilingual employee was recruited, since service in French would not be guaranteed at all times.

In March 1975, Air Canada wrote to the Commissioner once more informing him that due to a reduction in the workload at this location, the hiring of a bilingual employee would be postponed until an additional position was economically justified—probably in 1976.

File No. 3201—Ottawa International Airport

A French-speaker, who had already had occasion to complain about the absence of French in the services provided by Air Canada at Ottawa International Airport, reported to the Commissioner that when he addressed the ticket agent at that location in French, she merely said to him: “There’s nobody that speaks French here”. The complainant had to insist that the employee go and get a French-speaking colleague.

The Corporation informed the Commissioner that it had investigated the incident but had been unable to identify the employee involved. However, the employee’s attitude was entirely inexcusable. The reply given the customer was all the more unjustified because eight of the twelve passenger service agents were bilingual.

Since 50% of the employees at this airport were able to speak French, there was no reason for such incidents to occur. The authorities were going to review the matter with all staff concerned in order to avoid a repetition in future.

The Commissioner informed Air Canada that it was inconceivable that he should again be forced to remind the authorities of directives that Ottawa International Airport employees should know by heart. In fact, numerous complaints by French-speakers had already caused him to point out to Air Canada that service in both official languages at the airport in the National Capital Region left something to be desired.

He assured the complainant that he was following very closely the application of previous recommendations made following a special study carried out in 1970 and on which Air Canada must submit a detailed report each year.

File No. 3276—Disappointing Experiences

A French-speaker said that she had had disappointing experiences with Air Canada employees on domestic flights: they had been unable to communicate with her on board and at counters and they had been

arrogant and rude. She gave details of one Winnipeg-Ottawa flight where:

- 1) a unilingual English-speaking agent at the Winnipeg airport counter told her brusquely that he did not speak French and asked why she did not continue speaking English since she spoke it well;
- 2) his French-speaking colleague made a disparaging remark and gave her the information she sought but in an accent that was not French;
- 3) the in-flight announcements were read in very poor French by a unilingual English-speaking attendant on orders from the pilot;
- 4) there were no French-language newspapers on board and she was unable to order a soft drink in French.

Air Canada told the Commissioner that its inquiry had been inconclusive because three months had elapsed between the incident and the complaint. There had been staff changes in that time and temporary personnel might have been involved. However, the attitude described by the complainant was unjustifiable and her right to service in her language should not have been questioned, even tacitly.

Directives concerning in-flight announcements explicitly required that the most qualified person repeat them in the other language. This had evidently not been the case and the proper authorities would be informed so that the directives would be followed in future.

The complainant should have had no difficulty getting service in French since two of the four attendants were bilingual.

Air Canada's language courses took into consideration the problem of accent but since phonetic aptitude varied greatly from person to person, what was important was the employee's desire to learn the other language and the initiative he showed in using it.

The question of newspapers had been raised before. French-language newspapers were put on board only in cities where they were published, except on a few routes, such as Montreal-Miami, on which a stock of newspapers was carried for distribution on the return flight. This service was necessarily limited because of the technical and economic problems it involved. However, French magazines had been available on the flight.

The Corporation recognized that its personnel had evidently not acted properly towards the complainant and it asked the Commissioner to convey to her its apologies.

The Commissioner told Air Canada he was disappointed that it had not been able to verify the complaint. He took note of the steps taken to prevent a recurrence of such incidents but did not understand why a unilingual English-speaker had had to read the French in-flight announcements since there were two bilingual attendants on board and Air Canada's directives required that the most qualified person repeat

announcements in the other language. Because of the possible importance to travellers of these announcements, he recommended that Air Canada apply strictly its own policy so that announcements were always made in both official languages by the flight attendants most fluent in each language.

Air Canada replied that its present objective was to make sure that there was constant service in both official languages on board its planes. Later on—no doubt beginning in 1976—it would seek to correct “bad” accents in both English and French, whether they were foreign or merely regional. Nevertheless, the Corporation considered that its English-speaking employees who had taken French courses, especially immersion courses at Jonquière, were well qualified to make announcements over the microphone if no French-speaking colleague was on board.

The Commissioner told Air Canada he was concluding that it accepted the principle of his recommendation.

File No. 3511—Edmonton International Airport

The complainant alleged that he could not get service in French at the Air Canada ticket counter at Edmonton International Airport.

Air Canada said that at the time of the reported incident there were nine passenger agents on duty at the airport, three of them bilingual. One of the latter was at the boarding station and the other two were attending to registration. The complainant could therefore have received service in French on request.

The Commissioner told Air Canada he found its conclusion unacceptable: the customer should have been served in his language automatically and the unilingual agent whom he addressed should have called on a colleague for assistance after saying to the traveller: “Un instant, s’il vous plaît”. The Commissioner pointed out that he had already made several recommendations to Air Canada along these lines and said he felt it was time the airline saw to it that incidents of the kind were not repeated. He recommended that Air Canada take the necessary steps to ensure that at Edmonton International Airport the public was served automatically in the official language of the individual’s choice.

Air Canada told the Commissioner that it was quite aware of its responsibility to serve the public automatically in the official language of the individual’s choice and had issued directives to this effect. A meeting with the appropriate bilingualism co-ordinators in the regions had been called to study all possible ways of offering service automatically in the customer’s official language. However, the airline could not guarantee that these discussions would give immediate results

but it would seek a practical and effective solution to the problem and would keep the Commissioner informed.

The Commissioner told Air Canada that he was dissatisfied with its reply which recognized the lack of success of the Corporation's bilingualism programme and at the same time rejected the only remedy that seemed likely to work. However, he looked forward to a report of the meeting that was to study the question.

(To be followed up)

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION—*Understanding Media*

EVALUATION

Viewers and listeners (not all deprived of U.S. stations on cable-vision) recorded 22 complaints against the CBC last year. Among points of contention were such matters as forms and letters sent in the wrong language and shortcomings in the Accelerated Coverage Plan—an ingenious, if perhaps theoretically imperfect, scheme to serve each Canadian in the language of his choice, conceivably even within his lifetime. In this light, the CBC settled most complaints “satisfactorily.”

This Office's special study (summary below) confirmed CBC as “among the very first federal bodies to make institutional bilingualism a reality.” The next couple of years should tell whether the Corporation intends to sit on its laurels or stand up for further progress.

SPECIAL STUDY

Preamble

Over the past forty years, the CBC has consistently taken a conscientious approach to its mandate as laid down by the Broadcasting Act. The Commissioner and his staff were sensitive to this fact and recognized from the very beginning of the present study that the underlying philosophies of the Broadcasting Act and the Official Languages Act have many similar or complementary goals. Indeed, the CBC was among the very first federal bodies to make institutional bilingualism a reality.

The manner chosen by the CBC to carry out these responsibilities lies fundamentally in the operation of two large networks, one English, the other French. In terms of its programmes, each network functions

as a unilingual entity, but together, the two contribute greatly to the creation of a truly bilingual Crown Corporation. This form of institutional bilingualism plainly and logically means not one service in two languages but two parallel networks, each trying to answer the needs of the language community it is meant to mirror.

This study and the ensuing recommendations are restricted to questions relating to implementation of the Official Languages Act and are conceived in a spirit of assisting the CBC to comply as realistically and as imaginatively with that Act as it does with the Broadcasting Act. Some of the CBC's plans (such as the Accelerated Coverage Plan) which are no doubt justified for managerial or budgetary reasons, do not however, in our view, fully meet the requirements of the Official Languages Act, and these deficiencies are spelled out in the recommendations below.

Although these recommendations tend, by their very nature, to be negative in tone, they should not be viewed as derogating from the CBC's impressive record of accomplishment in serving the Canadian public in both official languages.

Summary

In December 1975, the Office completed a special study of the CBC. The study, which was of national scope, sought to determine the extent to which the Corporation was meeting the requirements of the Official Languages Act with respect to language of service and language of work.

In the course of the study, the team conducted approximately 225 interviews with CBC personnel. About two-thirds of these interviews were conducted at the headquarters of the main administrative components of the Corporation¹, and the remainder at production centres in Halifax, Moncton, Windsor, Winnipeg, Regina, Edmonton and Vancouver.

In the early stages of the study, the team examined the administrative structures developed by the CBC to carry out its mandate, as contained in the Broadcasting Act. It found that the CBC had developed a highly decentralized organization, based essentially on divisional and regional concepts. In order to carry out one of its responsibilities, that of providing a national broadcasting service in English and in French, the CBC had created the English Services

¹ The main administrative components of the CBC and the location of their respective headquarters are as follows: Ottawa—Head Office, the Ottawa Area, the Special Services Division (including Radio Canada International, the Northern and Armed Forces Services and CBC offices abroad); Toronto—the English Services Division; Montreal—the French Services Division, the Engineering Division and the Olympics Radio and Television Organization (ORTO).

Division (ESD) and the French Services Division (FSD), commonly known as the English and French networks. In terms of programme production and broadcasting, the two networks function essentially as two large unilingual entities, although each must also provide certain services, both to the public and to other CBC personnel, in the two official languages. All other administrative components of the Corporation (see footnote) are required to function, to varying degrees, as bilingual entities.

Examination of the CBC's corporate official languages policy, entitled *Staff Requirements for Official Languages Policy*, revealed a number of weaknesses. Although the policy document gave expression to the basic principles of language of service to the public and language of work, it contained a number of exceptions which, if pursued to their logical conclusion, could lead to contraventions of the Official Languages Act. More serious, however, was the CBC's failure to develop a clear and comprehensive bilingualism policy going beyond the question of staff requirements and dealing with the many diverse elements of language of service and language of work. The formulation of such a policy, complemented by a staff information programme containing details regarding the policy's implementation, are almost indispensable as means to enable an organization as large and as complex as the CBC to achieve compliance with the Official Languages Act.

The team approached the concept of language of service to the public from two angles. First, it studied various types of written and verbal services, including signs, publications, printed matter of all kinds, reception and telephone services, and so on. Secondly, it examined certain elements of what could be termed broadcasting services proper, at all times restricting itself to services subject to the provisions of the Official Languages Act.

Data gathered at the time of the study revealed a number of instances in which the CBC failed to comply with the Act in the provision of written and verbal services. Recommendations were therefore formulated with respect to forms, publications and other printed material, signs, telephone and reception services, and a number of other related matters. Failure to respect the Act in these service areas was considerably less prevalent in the French Services Division than elsewhere in the Corporation, but all components of the CBC needed to take steps to ensure that, throughout Canada and at its offices abroad, French-speaking and English-speaking members of the public should be able to receive services in the language of their choice.

The team learned that the CBC marketed certain by-products of broadcasting, such as records, books and tape recordings. It also provided specialized technical services to outside organizations, both

domestic and foreign. Examination of these services, which were usually of a commercial nature, indicated that the CBC should ensure that both official language groups had access to approximately equivalent services of this type.

The study team ventured, with some trepidation, into the technical waters swirling around the Corporation's accelerated coverage plan and other matters related to the transmitting and receiving of radio and television broadcasts. Restricting itself mainly to an examination of the dual themes of equal availability of broadcast services and equal quality of reception in both official languages, the team was able to identify a number of examples where one of the two languages did not enjoy equality of status with the other. In some instances, the accelerated coverage plan did not include communities meeting its complex formula based on factors such as population and language; in others, certain minority official language groups were obliged to have FM and UHF receivers in order to receive CBC broadcasts, whereas their majority official language counterparts could receive these services on universally available AM or VHF receivers; in still other cases, the lack of adequate transmitting power resulted in poor reception for one group, whereas powerful transmitters assured the other group of good reception. Once again, the CBC was urged to take the necessary steps to ensure that the equal status of the two languages is fully respected.

The team touched upon the thorny question of programme content only with regard to the principle that the Corporation should try to satisfy the needs and aspirations of Canada's two official language communities on an equitable basis. In examining the CBC's application of this principle, the team found that certain commercial agreements between the Corporation and private bodies sometimes had the result of denying one or other language group equal access to programmes of general interest, such as certain sporting events. The CBC was therefore urged to ensure that future contracts of a similar nature would not result in such situations being repeated.

The study data also revealed some imbalance in the status of English and French in the services provided by Radio Canada International and the Northern and Armed Forces Services, in terms of both programming and broadcast by-products, such as records and tape recordings. Without in any way derogating from the customary rights and privileges enjoyed by foreign and native languages, the CBC should henceforth ensure that English and French have equal status as regards the services provided by these components of the Special Services Division.

In its study of the language of work question within the CBC, the team again perceived the need for a clear policy and action plan

to translate into practical terms the principle that employees should normally be able to work in the official language of their choice. While it is clear that the normal language of work within ESD and FSD should be English and French respectively, certain key areas in both networks nevertheless require bilingual capability, for the public must, when necessary, be served in both official languages, as must CBC employees working at the interface between the two networks. The interface occurs whenever the two networks have production facilities in the same location (Montreal, Toronto, Windsor, Moncton, Winnipeg, Regina, Edmonton and Vancouver at the time of the study); this administrative arrangement known as the "host-guest" concept, requires that the "host" network provide facilities, such as physical plant and various administrative services, to the "guest" network. The team found that, while relatively few problems of a linguistic order were encountered by ESD personnel working as "guests" of FSD in Montreal, FSD personnel working as "guests" in the other centres listed above were, on numerous occasions, unable to obtain internal services in French.

The team learned that, although the other components of the CBC (Head Office, Ottawa Area, Special Services Division and the Engineering Division) were considered to be bilingual entities and employed both anglophones and francophones, it was virtually impossible for a unilingual francophone to work in these components; unilingual anglophones could, however, work exclusively in English. A number of recommendations were formulated with a view to affording equal status to French and English as languages of work in these components.

The team also gave considerable attention to questions such as work instruments, recruitment of personnel and other staffing matters, translation, training and development, the identification and designation of the language requirements of positions and language training.

The team found that, in order to afford francophones a greater opportunity to work in French, the CBC should take steps to ensure availability in French of work instruments, such as technical manuals; this could be achieved both by making formal requests to suppliers of technical equipment, and through the use of translation facilities.

As regards staffing matters, the CBC could intensify its drive to recruit bilingual and unilingual francophone personnel, particularly for key areas such as the Engineering Division. This, together with an accelerated language training programme, could do much to improve the bilingual capability of many CBC components. Furthermore, in order to ensure equality of status for French and English in staffing matters, the CBC should designate not only bilingual positions but also

unilingual French and English positions, especially in components other than the two networks.

In the light of these findings, the Commissioner recommended that the CBC:

GENERAL POLICY AND IMPLEMENTATION

(1) by June 30, 1976,

(a) revise its present bilingualism "policy for the selection, training and promotion" of personnel and draw up a comprehensive bilingualism policy that takes account of the recommendations that follow and that identifies in all their ramifications the obligations of the Corporation and of its various components¹ towards its clientele and its employees under the Official Languages Act;

(b) set out the means adopted to fulfil those obligations, i.e. action plans, together with monitoring and evaluation programmes;

(c) appoint the managers and coordinators responsible for these plans and programmes;

(d) establish the applicable priorities, administrative objectives and deadlines;

(2) by August 31, 1976, set up an information programme, with the express support of the Canadian Broadcasting Corporation's top management, designed to:

(a) sensitize employees, in particular the managerial staff, of the Canadian Broadcasting Corporation at Head Office as well as in the other components of the Corporation, and even more particularly in production centres where both networks co-exist within the host-guest administrative framework, and in CBC offices abroad, to the obligation the Corporation is under, in order to comply with the Official Languages Act:

(i) to see that the public is fully aware of its right to receive services from the Corporation in the official language of that public's choice;

(ii) to ensure that the choice of such services is offered fully and automatically wherever both networks are present and in all the other components of the Corporation, and not merely upon specific request;

(iii) when an employee is unable to reply to any request for service made verbally or in writing in the other official language, to transfer such a request to another employee competent in that other language;

(b) have the Corporation's management at Head Office, in centres where both networks co-exist within the host-guest administrative framework and in the other components of the Corporation, recognize the employees' reasonable expectations concerning language of work and the measures taken or proposed by the Corporation to comply with the Act in that regard;

(c) notify all employees of what they can reasonably expect concerning language of work and the measures the Corporation has taken or intends to adopt to ensure compliance with the Official Languages Act from the

¹The components of the Canadian Broadcasting Corporation are as follows: Head Office, the Engineering Division, the Ottawa Area, the Special Services Division (Radio Canada International, the Northern and Armed Forces Services, and CBC offices abroad), the French Services Division, the English Services Division and the Olympics Radio and Television Organization (ORTO).

standpoint of internal use of English and French in accordance with the principle of equality of status expressed in the Act;

(3) in order to ensure unified, consistent and effective implementation of the Official Languages Act throughout the Corporation, give serious consideration to the possibility of:

(a) having central responsibility for planning, programming and monitoring compliance with the Act, to whomever entrusted, linked directly, for reporting purposes, to the office of the President or the Executive Vice-President, and

(b) setting up a network of divisional bilingualism co-ordinators who would report directly to the highest administrative level in their respective divisions, as does the present coordinator for the English Services Division; furthermore, these coordinators engage in this work on a full-time basis until the CBC's bilingualism objectives are fully implemented;

LANGUAGE OF SERVICE

General Recommendations: All Components of the Canadian Broadcasting Corporation

(4) ensure that when the name of the Canadian Broadcasting Corporation is used verbally or in writing for identification purposes, except where the Corporation is identified over the air by the two networks, the Corporation is henceforth identified in both official languages (e.g. on the telephone, on printed matter, on buildings, etc.) in writing everywhere, and verbally in the National Capital Region, at each of its principal offices in a federal bilingual district established under the Official Languages Act and in all other locations to the extent that it is feasible for the Corporation to do so and where there is a significant demand for such service in both official languages; the French Services Division (FSD) will give precedence² to identification in French and the English Services Division (ESD) will do the inverse; as for all other components of the Canadian Broadcasting Corporation, precedence will be shared equitably by English and French on an alternating basis so as to avoid system-wide precedence of only one of the official languages and to accord equality of status to the two official languages;

(5) (a) take whatever steps are necessary so that henceforth, in all centres where both networks have listeners or viewers and in the case of all other administrative components of the Corporation, including CBC offices abroad, employees responsible for receiving telephone calls can answer suitably in both official languages and, until such time as all such employees are bilingual, make sure that unilingual employees, after identifying the Corporation in both languages, use some simple and courteous phrase in the other language (such as "One moment, please") before transferring the call to a fellow-employee able to provide the service required in the appropriate language;

(b) ensure that henceforth, whenever, in those localities referred to in Recommendation 5(a), the Canadian Broadcasting Corporation uses the

² By precedence is meant one language preceding the other; in the written word, there is both left/right and top/bottom precedence.

services of a private enterprise to answer telephone calls after normal business hours, such private enterprises provide service in both official languages, and that present and future contracts with such enterprises contain a clause to that effect;

(c) undertake immediately all necessary measures so that all entries relating to the Canadian Broadcasting Corporation or to its components appear in both languages in telephone directories in Canada and abroad the next time the latter are reissued;

(6) ensure that by October 31, 1976, all directional signs, directory boards and other forms of internal and external signage on Canadian Broadcasting Corporation premises in all centres where the two networks co-exist and for all other components of the Corporation respect the equality of status of the two official languages, and that the CBC departments responsible for these matters review, at regular intervals, the extent to which this recommendation is being implemented, due account being taken of the provisions of Recommendation 4 on language precedence;

(7) ensure that by December 31, 1976, all forms of the Corporation and of its components for use by the two official language groups are available in both official languages and, wherever possible, in a single document with priority given to forms for use by outside customers and to those used in centres where employees of both networks are located and with due account being taken of Recommendation 4 regarding language precedence; in the case of all those forms which cannot be produced in single bilingual format, ensure that the two unilingual versions are available at all times;

(8) take all necessary steps to ensure that all printed matter and other public documents, except for those connected directly with programme content for the two networks, are available in the two official languages and in a single bilingual version wherever possible, by December 31, 1976; when production in a single, bilingual format is not possible, ensure that two unilingual versions are available at all times;

(9) (a) ensure that henceforth reception services for the public on Corporation premises everywhere in Canada and abroad are able to receive and guide visitors in both official languages;

(b) take all necessary steps to ensure that henceforth all press releases of interest to both language groups prepared by the Corporation or by any of its components are issued simultaneously in both official languages;

(10) ensure that, in all centres where both networks co-exist, and in the case of all other components of the Corporation, general services provided by firms whether as a result of a contract with the Corporation or not, such as security, parking lot and cafeteria services, etc., are available, at least to an adequate minimum degree, in the two official languages, care being taken to incorporate a clause to that effect if and when present contracts are renewed, and new contracts signed;

Both Networks and the Ottawa Area

(11) (a) state that, given the Corporation's obligations under the Broadcasting Act, the CBC's long-term objective in relation to coverage is to offer its broadcasting services in both official languages to all Canadians as

public funds become available, and consider its Accelerated Coverage Plan and its other coverage plans as medium-term instrumentalities towards that end;

(b) in the spirit of Recommendation 11 (a) and in recognition of the significant concentrations of French- and English-speaking population groups in New Brunswick and Ontario, ensure that by December 31, 1978, all population centres in those two provinces receiving radio or television services from one network will also receive radio or television services from the other network;

(c) not later than January 31, 1977, draw up as a supplement to the coverage plans already in existence a further coverage plan designed to meet the Corporation's long-term objective of offering its broadcasting services in both official languages to all Canadians as public funds become available;

(d) take the necessary steps to ensure that the few locations in Quebec which, according to the Accelerated Coverage Plan, will be served only by the English network will also be served by the French network;

(12) take the necessary steps to ensure that FM services of the French network are available to the widest possible audience in Quebec as well as in the Maritimes and Ontario and, in the long term, to the rest of the country, subject to feasibility and significant demand;

(13) subject to Recommendation 11 (a), take the necessary steps to ensure that, in areas where the CBC offers a full broadcasting service on one network and a partial service through affiliate stations on the other network, it replaces such affiliate stations when the service they offer is substantially below that offered by the full CBC service;

(14) ensure that, whenever the Corporation offers its broadcasting services to the official language minority in an area,

(a) choice of the mode of transmission (AM or FM for radio and UHF or VHF for television) continues to be made first and foremost on the basis of offering at least the same quality of coverage and of reception as the mode of transmission used by the other network already broadcasting in the area, and

(b) the transmitting power of stations of one network is the same as that of stations of the other network if they both serve approximately the same areas; if this is found not to be possible, to take advantage of all available technology so that coverage and the quality of reception are of as equal as possible a standard in those areas;

(15) continue to make strong representations to the appropriate authorities (Canadian Radio-Television Commission, Department of Communications, Department of Industry, Trade and Commerce, etc. . . .) so that, as is the case in certain countries including the United States, all radio receiving sets, starting at a certain minimum price, are capable of receiving both AM and FM broadcasts; these would not, of course, include sets made for or by hobbyists or ham radio operators;

(16) intensify its efforts to ensure that in localities where both networks broadcast, hotels offer travellers the opportunity of receiving programmes from both networks; in some cases, a promotional campaign directed at

hotels perhaps stressing tourist and other commercial advantages, would be sufficient to overcome any lack of complete service, while in other cases, representations would have to be made to the CRTC and the Department of Communications so that their organizations would require cable distributors of all kinds and hotels to offer AM-FM radio and UHF-VHF television services, whenever available;

(17) ensure that henceforth, in the localities to which Recommendation 16 applies, both networks' promotional efforts through public relations and advertising be co-ordinated in order to achieve a fair balance of public awareness of the services offered by both networks;

(18) ensure that henceforth the Corporation, when entering into agreements with private concerns or other organizations, attempts to avoid contractual obligations which would inhibit its duty to provide the same fullness of service in French and English;

(19) take the necessary measures, including a continuous monitoring system if necessary, so that in centres where both networks co-exist and where the principles of the "host-guest" concept apply, the CBC ensures that the "guest" network continues to share, on an equitable basis, physical plant, technical equipment and other essential resources; in this manner, the CBC ensure a comparable quality of broadcast services even if the quantity and the type of programmes produced in these centres are different for the two networks; the CBC also ensure, in programming terms, that audiences in those areas receive a certain minimum of programming related to their particular interests;

(20) see that henceforth greater account is taken of regional differences when broadcasting network programmes, particularly with regard to time-zone variations, meteorological conditions and other physical realities, both on radio and on television; furthermore that the necessary arrangements are made to adopt technical measures for the French network similar to those introduced by the English network, such as prerelease for the national news in the Maritimes, so that the French network's audience in that area is not penalized by reason of its earlier time zone;

(21) (a) immediately take all necessary measures to ensure that graphics used on television reflect the established language of the network, and establish effective means of controlling the quality of that language in both its oral and visual expression;

(b) in centres where both networks co-exist, take an inventory of all graphics and classify them according to the appropriate language, correct all defects or deficiencies revealed by the inventory, and henceforth use only tables, cards, abbreviations, etc., that respect the established language of the network;

(22) (a) take whatever steps are necessary to ensure that henceforth the publishing services of both networks always acquire the right to translate into both official languages any texts they produce alone or jointly, so that such texts may be offered in both of the official languages where warranted by demand;

(b) ensure that henceforth all material for sale or otherwise made available to the public, with the exception of material the content of which is generally unilingual and related to a broadcast, but including alingual musical

recordings, catalogues and accompanying written material, is prepared and made available in both official languages;

(23) ensure that henceforth, whenever the Canadian Broadcasting Corporation organizes or sponsors events such as concerts open or directed to the general public (for example, the Camp Fortune and CBC Festival series) in centres where both networks co-exist, oral and written programme announcements not intended for broadcasting but addressed to the general public who attend or may attend the event are made in both official languages;

Other Components of the CBC

(24) see that henceforth all public documents prepared or made available by the Corporation's Head Office, the Special Services Division, (including components of the latter), the Engineering Division and the Ottawa Area are simultaneously and in their entirety made available in both official languages;

(25) (a) see that henceforth the Research Service of the Corporation does not, in the interest of uniform methodology, automatically place outside the range of its surveys the audience of the French network stations far removed from the Province of Quebec, but rather develops a versatile methodology, if necessary, so that those stations may also make use of certain "objective" data to improve their services in the same way as the stations receiving the benefit of such research surveys;

(b) ensure that henceforth when the Research Service, or other bodies acting on its behalf, conduct "nation-wide" or other surveys for audience or other rating purposes, the language of communication, whether written or oral, used to conduct such surveys, is the official language of those interviewed rather than that of the Service or the agency responsible for conducting the surveys;

(26) see to it that henceforth all standard leases and contracts binding the Corporation or one of its components are available in the two official languages and expressly notify all firms, be they tenderers or not, of such availability; explore the feasibility of using automatic translation techniques for the translation of legal and technical texts, where applicable;

(27) ensure that in cases where invitations to tender appear in regular publications or trade journals, every precaution is taken so that all potential tenderers of both official language groups are notified in their respective languages of such invitations to tender, regardless of the administrative region involved;

(28) henceforth make all plans, specifications and other similar documents available simultaneously in English and in French in cases where invitations to tender have gone out across the country or to regions in which firms doing business in the two official languages are located, and clearly notify tenderers that they may obtain such documents, etc., in either of the official languages;

(29) take all necessary steps to ensure that whenever the Engineering Division of the CBC is called upon to provide expertise or other similar specialized services to governmental or private organizations, such services are available in the official language or languages of the latter's choice, and that interested parties are notified explicitly of that fact;

(30) (a) ensure that, whenever Radio Canada International (RCI) beams broadcasts in one official language to a foreign country or part of a continent (including countries sharing one of our official languages), a broadcasting service of the same quality is made equally available in the other official language, as is currently the case for most broadcasts beamed to Europe and the United States;

(b) take all necessary measures, whenever RCI enters into agreement with foreign radio broadcasters to relay in Canada short-wave broadcasts in one of the official languages of Canada, to ensure that such agreements take into account Canada's two official languages, either by making such foreign broadcasters aware of the linguistic situation in this country or by negotiating agreements with other broadcasters that will have the effect of guaranteeing the availability of broadcasting services in both official languages;

(31) ascertain, by March 31, 1976, whether or not the number of spoken-word broadcast transcriptions produced or co-produced by Radio Canada International and available in the French language enables the Corporation to offer the same services as does the number of such transcriptions available in the English language (excluding transcriptions of musical broadcasts), and determine the steps that will be taken if the results disclose any significant imbalance in the services available in the two official languages;

(32) ensure that all display, promotional or other material accompanying transcriptions or other related items, including catalogues, are in single bilingual format rather than separately in each of the two official languages, and that, where the transcription's content is in one language only, that fact be suitably indicated in both official languages. (All material accompanying a transcription that is in a language other than the two official languages is excluded from this recommendation unless one of the two official languages is used to whatever extent);

(33) immediately take a complete inventory, by language, of all printed matter for distribution to the public by the Northern and Armed Forces Services and immediately thereafter make all necessary arrangements so that henceforth such matter, including transcriptions of broadcasts in the Indian and Eskimo languages, is available in both official languages and those interested are at the same time notified of its availability;

(34) immediately restate its approach to the use of both official languages in northern broadcasts so as to ensure the availability of equivalent broadcasting services in both official languages to the Northern Service's audience subject to feasibility and significant demand, and review with the Commissioner's Office from time to time the determination of significant demand for individual service areas and for overall service; such availability of service should not derogate in any way from broadcasts in the Indian and Eskimo tongues which should continue, of course, to receive very high priority;

(35) immediately re-examine its policy on short-wave broadcasts beamed to members of the Armed Forces and their families so as to ensure that equivalent services are available in the French and English languages and that both language groups enjoy the same air time scheduled over an equitable broadcasting timetable;

(36) inform those in charge of CBC offices abroad that they should observe and apply, in accordance with the Official Languages Act, the same language

requirements as apply within this country and that, as a result, the conduct of their regular business must reflect equality of status of the two official languages;

LANGUAGE OF WORK

Policy

(37) in revising its official languages policy in the manner described in Recommendation 1 above, and by extending the principle recognized in the introductory paragraph of its staff requirements for official languages policy, give clear and unequivocal expression in its revised policy document(s) to the principle that the normal language of work within the English Services Division shall be English, within the French Services Division shall be French, and within other administrative components of the Corporation shall be either English or French, according to the employee's choice, subject only to the overriding right of each component's public to be served in that public's preferred language;

(38) while in no way derogating from the general language of work principle expressed in the foregoing recommendation, further note in its revised policy document(s) that:

(a) incumbents of designated bilingual positions shall be required to perform certain duties in both official languages as the need arises, and

(b) notwithstanding that the CBC Moncton location reports administratively to the English Services Division's Maritime regional headquarters in Halifax, CBC employees in Moncton shall be free to work in the language of their choice, subject to the provisions contained in Recommendation 38 (a);
Identification and Designation Exercise

(39) by May 30, 1976, revise its exercise of identifying and designating the language requirements of positions so as to:

(a) include not only the designation of bilingual positions, but also the designation of unilingual English and unilingual French positions, in particular at Head Office, in the Ottawa Area, the Special Services Division and the Engineering Division; in so doing, ensure that the equal status of the two official languages is at all times fully respected;

(b) ensure that such requirements are assessed on the basis not only of the current but also of the projected needs of the Corporation, such needs relating both to internal and to external communications;

(c) ensure that, throughout the Corporation, the assessment made of the level of bilingual competence required of the incumbents of designated bilingual positions adequately reflects the current and projected duties of the incumbents with regard to the use of the two official languages;

(40) (a) maintain and review, on a regular and systematic basis, data on the language requirements of positions and the linguistic capability of personnel in order to determine the extent to which this capability corresponds to the language requirements for service to the public and for internal communications and, in so doing, pay special attention to the impact of staff attrition and rotation as well as to the distribution of language skills according to managerial responsibilities and employment categories;

(b) take whatever interim measures are necessary to meet the requirements of the Official Languages Act with respect to those bilingual positions whose incumbents are unilingual or which become vacant, so that services to the public and to staff members can be provided in both official languages;
Language Tests and Training

(41) (a) ensure that it dispenses with the currently used method of assessing language knowledge in those instances where unilingual supervisors make personal judgments of an employee's bilingual competence; take the necessary steps to avoid such situations, and correct existing assessments where necessary;

(b) immediately undertake an accelerated language training programme designed to allow the Corporation to achieve, by December 31, 1978, the necessary levels of individual and institutional bilingualism among its personnel;

(c) supplement such a programme with, or incorporate within it, existing specialized second language training courses adapted to specific technical and professional requirements;

Recruiting

(42) (a) ensure that all administrative components of the CBC, consistent with the corporate policy which considers bilingual capability as a determining factor in the selection of candidates of equal competence for designated bilingual positions, henceforth increase their recruiting efforts in those parts of Canada most likely to yield qualified bilingual applicants, as well as in bilingual universities and through advertising in minority-language weeklies;

(b) intensify its contacts with French-language institutions and professional associations with a view to attracting qualified French-speaking specialists in those sectors and for those divisions, particularly the Engineering Division, where it has not to date had sufficient French language capability to guarantee the equality of status of both official languages as languages of service and of internal communication;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Head Office, Engineering Division, Special Services Division, Ottawa Area and ORTO

(43) ensure that all corporate components henceforth actively foster and promote the use of French as a language of work among their employees, in order that French may attain a status equal to that enjoyed by English at all levels of the Corporation;

(44) have all corporate components immediately carry out inventories of internally generated work instruments, establish their linguistic status and lay down clear priorities and time-frames to ensure that all work instruments are available in both official languages by December 31, 1977, and that, by July 31, 1976, all future work instruments and all amendments are automatically and simultaneously issued in French and in English;

(45) have all corporate components henceforth ensure that whenever they obtain manuals or other work instruments from outside institutions, whether

governmental or private, they formally and systematically request copies in both official languages, and make the appropriate edition or editions available to their employees;

(46) have all corporate components henceforth ensure that neither official language is neglected in the drafting of policy documents for internal and interdepartmental circulation and that these documents reflect accurately the equality of status of both official languages;

(47) have all corporate components take immediate steps to ensure that, by October 31, 1976, all financial services (accounting, financial analysis and controls, etc.), and administrative services (travel, material, contracts, etc.), whether written or oral, provided to their employees are available in French as well as in English;

(48) have all corporate components henceforth make certain that all staffing procedures, staff relations or other personnel services, including person-to-person communications, fully respect the known or anticipated language preferences of employees and that, in particular, job descriptions, notices of competition, appeal notices and other such matters of interest to employees of both language groups are made available simultaneously in both official languages;

(49) have all corporate components henceforth ensure that their personnel are informed of all training and development courses for which they may apply, and indicate in which language or languages the courses are to be given; furthermore, make every effort to ensure that, to the extent possible, comparable course offerings are made equally accessible to employees in English and in French;

(50) ensure that the Engineering Division and all other administrative components of the Corporation, including the two networks, henceforth make every effort to obtain both French and English editions of technical manuals and similar documents from Canadian and non-Canadian suppliers of technical equipment, so as to increase the opportunities for the Corporation's technical staff to work in French as well as in English;

Engineering Division

(51) henceforth ensure that the normal language of written and verbal communications between the Engineering Division and the French Services Division is French;

(52) ensure that French is accorded its proper place as a language of work within the Engineering Division, particularly in projects commissioned by or directly involving the French Services Division;

(53) ensure that by December 31, 1977, all training and development courses offered directly or indirectly by the Engineering Division are equally available to employees in both official languages;

"Host-guest" Locations

(54) in all production centres where the English and French Services Divisions co-exist within the "host-guest" administrative framework (presently Montreal, Toronto, Windsor, Winnipeg, Regina, Edmonton and Vancouver), have the "host" network ensure that:

(a) starting immediately but in no event later than December 31, 1978, adequate bilingual capability exists among personnel providing internal services to the "guest" network, particularly with regard to administrative support areas such as personnel, financial and library services, and all other areas engaging in verbal and/or written job- or work-related communications with employees of both networks;

(b) all memoranda, directives, and other work instruments of the type listed as examples in Appendix B prepared by the "host" network for distribution to employees of both the "host" and the "guest" network, are henceforth at all times issued in bilingual format or simultaneously in separate French and English versions;

(c) every possible effort is made to make available to the "guest" network, as soon as possible but in any event no later than December 31, 1978, an adequate number of bilingual technical support staff for all services associated with radio and television production and broadcasting;

(d) henceforth, every effort is made to inform the "guest" network employees of all training and development courses available in English and/or in French;

(55) ensure that henceforth, the English and French Services Divisions coordinate their efforts to provide training and development courses to their respective employees, so as to avoid, to the extent possible, situations in which certain employees, because of factors such as location, are unable to take such courses;

Moncton/Halifax

(56) ensure that, for as long as the CBC Moncton location reports administratively to the English Services Division's Maritime regional headquarters in Halifax:

(a) administrative support areas, such as personnel and financial services, and all other areas engaging in verbal and/or written job- or work-related communications with CBC employees in Moncton, have sufficient bilingual capability as soon as possible but in any event no later than December 31, 1978, to perform such duties in both official languages;

(b) all memoranda, directives and other work instruments of the type listed as examples in Appendix B prepared for distribution to employees located in Moncton are henceforth issued at all times in bilingual format, or simultaneously in separate French and English versions, in order that employees may have the opportunity to perform their duties in the official language of their choice;

(c) employees located in Moncton are informed of training and development courses available to them in English and in French and that the possibility is fully explored of offering Francophone employees in Moncton the opportunity to attend training and development courses given in French by the French Services Division, other corporate components and private and public institutions;

Libraries

(57) ensure that, throughout the Corporation, all libraries, including record libraries, which serve both Anglophone and Francophone employees;

- (a) are as soon as possible, but in any event no later than December 31, 1978, staffed by an adequate complement of bilingual personnel, and
- (b) contain acquisitions which adequately reflect the needs of both Anglophone and Francophone employees;

Translation

- (58) (a) by June 30, 1976, assess its current and projected translation needs throughout the Corporation, establish a specific policy and guidelines for translation and determine the most effective means by which such a policy can be implemented;
- (b) give serious consideration to establishing an in-house translation capability at the Toronto headquarters of the English Services Division, and in other centres where the translation requirements are sufficient to warrant the engagement of one or more part-time or full-time translators;
- (c) in order to avoid possible violations of the equality of status requirement of the Official Languages Act in that the English and French versions of a text may be of unequal quality, ensure that its employees, other than professional translators, are not normally called upon to perform translation duties;

OTHER RECOMMENDATIONS

(59) ascertain, from all employees, by March 31, 1976, their language preference (English, French or both) for "personal communications" (for example most communications emanating from Human Resources offices) between the Corporation and its personnel, pass the information of language preference to all services likely to issue such communications, including those responsible for the CBC Employees' Pension Fund, and take all necessary steps so that henceforth all employees, regardless of the part of the organization to which they belong, receive those communications in the appropriate language unless the communications are issued bilingually in a single document;

(60) take all necessary measures including issuance of an administrative directive, so that henceforth, during hiring, promotion, training and/or other types of personal interviews, the language(s) used fully respect the choice of the employee being interviewed and not that of the person or persons doing the interviewing;

(61) take all necessary steps so that henceforth all collective agreements and other documents of a similar nature signed by the Canadian Broadcasting Corporation are available in their entirety in both official languages, including agreements with non-union employees; furthermore, a clause be henceforth added to all such agreements so that, in any interpretation of the texts, both official language versions are equally authentic, in accordance with the spirit of Section 8 of the Official Languages Act;

(62) where applicable, maintain close liaison and consultation with its employees' unions and staff associations in implementing the preceding recommendations;

(63) avoid jeopardizing the job security or career opportunities of its personnel in implementing the recommendations listed in this report;

(64) deal with complaints taken up with the Corporation by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, notwithstanding any action taken by the Corporation with respect to the recommendations contained in this report or for any other purposes, and regardless of any target dates specified in these recommendations;

COMPLAINTS

File Nos. 2512 and 2513—"Mac Talla an Eilean"

Two members of Parliament complained to the Commissioner that CBI Sydney was taking the Gaelic programme "Mac Talla an Eilean" off the air. They asked him to examine the situation in the light of Section 38 of the Official Languages Act.

At about the same time, the matter was referred to the Standing Committee on Broadcasting, Films and Assistance to the Arts, where it developed into a broad examination of the use of non-official languages on radio and television.

The Commissioner met with CBC executives and discussed with them both the Gaelic programme and the use of non-official languages on the air. The Corporation subsequently told him that the Gaelic programme was being retained until a study group (which would include representatives of the CRTC, the CBC, the Secretary of State and the Minister of State for Multiculturalism) had reported its findings. The task of the study group would be to determine a formula for third language broadcasting in a way that would not diminish the status of the two official languages of Canada.

The Commissioner told the Members that he believed it would be premature for him to make a pronouncement before the study group had examined the issues.

At the end of the year the study group had not yet completed its work.

File No. 3259—English-Language Television in Chicoutimi

On behalf of a group of citizens, the complainant sought the Commissioner's assistance in getting English-language television service for the Saguenay-Lac St-Jean region.

The CBC informed the Commissioner that it had filed an intervention and, later, a formal application with the CRTC in the spring

of 1974 in order to try and secure VHF channel 10 for its English outlet. The intervention expressed the CBC's fears that the channel might be awarded to a private broadcaster who planned to make use of it through a retransmitter situated at Chambord, Quebec. The application advocated use of channel 10 by a Chicoutimi English-language television station, as this channel was infinitely superior to the others from the standpoint of the Corporation's national plan for the expansion of services. On October 18, 1974, the CRTC had announced that the channel was being awarded to a private French-language station and had suggested that the CBC use the UHF band for English-language service. The CBC would consider filing a new application.

After learning of the CRTC's decision, the complainant sent a telegram to the Commissioner asking him to intervene on the CBC's behalf. He also visited the Commissioner and related his group's efforts to get English-language television for his region.

The Commissioner sent a copy of the correspondence to the CRTC for appropriate action especially should the CBC file a new application.

The CRTC sent the Commissioner a copy of its public notice approving the establishment of a television relay transmitter on channel 10 in Chambord and pointed out that this decision allocated the last available VHF channel in the Saguenay-Lac St-Jean area to a second French-language television service in the region. Under present circumstances, the CRTC felt that the UHF band was the best, and perhaps the only, way to provide the Chicoutimi and Lac St-Jean region with English-language television service. The CRTC and the CBC had used this means before to try to meet the needs of minority groups in other provinces: in Toronto, for example, the CBC used the UHF band to relay its French-language programmes, and a similar situation existed in Windsor, Chatham, London and Kitchener. The CBC was now in a position to submit an application to provide English-language television service in the Saguenay-Lac St-Jean area. The CRTC had written assuring the complainant that it would consider any such application as soon as possible.

The Commissioner later learned that the CRTC heard a CBC application for UHF channel 58 in December 1975 but had not yet decided on it.

File No. 3384—French-Language Radio and Television in Nova Scotia

In a letter addressed to the Secretary of State, a complainant criticized the deficiencies in the radio and television services that the CBC provides to French-speaking Canadians in Nova Scotia.

The complaint focussed on the Crown corporation's accelerated coverage expansion plan, which had already been dealt with in the special study of the CBC's activities conducted by the Office of the Commissioner during the year (see summary of the study above).

In this particular case, the Corporation sent the Commissioner a copy of the detailed reply it had sent to the complainant.

In its reply the Corporation explained that with regard to broadcasting, the Accelerated Coverage Expansion Plan, which had been approved in the spring of 1974 by the federal government and was already being implemented, applied to Nova Scotia. Through this expansion program, the Corporation expected that within five years it would be able to provide national programs to people who were without such service. It planned to do this by installing more than 500 relay transmitters in approximately 300 communities of over 500 people, in various parts of Canada.

Among the areas which met the criteria relating to population and lack of radio services were Halifax, Sydney, New Glasgow, Middleton and Mulgrave. For television, the list included Digby, Middleton and New Glasgow. According to the schedule the Engineering Department had established for completing the task within the prescribed time, all the work in Nova Scotia would be completed in the third year of the five-year plan with the exception of Halifax, where the radio transmitter could be installed one year earlier.

The Corporation said that statistics it had gathered in 1972 showed that 93% of the Acadians in Nova Scotia were able to receive programs from the French television network, and that this percentage would be increased appreciably once the three new stations were set up. Moreover, the range of the relay transmitter in Halifax met the expectations of the engineers. Everything indicated that the antennas provided coverage within a radius of twenty-five miles, so that the areas where the majority of French-speaking or bilingual persons lived would in fact be given adequate service.

As for the deficiencies mentioned in the radio coverage in the Pointe-de-l'Église area, the Corporation proposed to correct them as soon as possible by adding a new relay transmitter to the existing network in the southwestern part of the province. The purpose of the low-powered relay transmitters used in this network was to reach an audience that was concentrated in a specific area. However, in order to alleviate the inevitable reception difficulties that arose with a forty-watt AM transmitter broadcasting over such a wide area, the Engineering Department recommended using a more powerful FM station that would nevertheless carry the AM program from CBAF.

Moreover, with regard to television, the CBC said that service to the communities along the shore of the Bay of Fundy would be distinctly improved once the Digby and Middleton stations began broadcasting. It was also possible that improvements could be made later to the coverage capacity of the Yarmouth transmitter if technical surveys revealed that there were serious deficiencies in some areas.

Finally, the Corporation noted the complainant's observations on the regional production of CBAFT in Moncton, which he considered to be inadequate. According to Program Management it was only a lack of financial resources that was delaying the implementation of a large-scale project for increasing production. Plans had been made to double the amount of air time for public affairs programs produced in Moncton, to add a quarter of an hour of local news to the daily schedule and to add a weekly program on current affairs in the Atlantic Provinces. The Corporation later indicated that CBAFT was also producing a variety program.

As for equipment, the Corporation announced that it was going to make gradual changes, such as converting for colour production and setting up another studio, in the production facilities in Moncton. According to the latest information provided by the CBC at the beginning of 1976, local programs were already being produced in colour and the construction of a new studio was still being planned.

The Commissioner, although he commented on the whole accelerated coverage expansion plan in the report made following the special study on the CBC, also indicated to the president of the Corporation, with reference specifically to the investigation of this complaint, that the projects planned for Nova Scotia not only clearly established the priorities to be respected, but also gave reason to hope for a notable improvement in French-language radio and television services in this region.

CANADIAN NATIONAL RAILWAYS—*Murder on the Orient Express*

EVALUATION

Itinerant Canadians lodged 35 complaints last year against the CN. These concerned such matters as the lack of bilingual service at hotels, restaurants, telegraph offices and ferry terminals, and the lack of bilingual forms and signs. Except in four cases, the Company resolved these problems quickly and resourcefully.

In many interesting ways, the CN chugged along quite well on its own steam. It ensured that its Express Service customers in small

towns, where bilingual service was not available, could receive service in the official language of their choice by telephone. The Company informed its regular and potential clients of this through advertisements. The CN hopes this telephone service will also enable it to measure the demand for bilingual services in these areas.

The CN now ensures that telegrams can be sent and delivered in French across Canada by using the toll-free INWATS telephone system (except in the province of Quebec and the National Capital Region, where bilingual services are supposed to be always available on the spot). A similar system for information and reservations is being introduced in CN's Passenger Service offices: it is now used in Halifax and Moncton for the Atlantic provinces and in Toronto for Ontario, and will be available in the four Western provinces before the end of 1976. This service is advertised in local newspapers and entered in telephone directories. It is also made available to customers at CN offices where no bilingual capability exists.

The CN reports that 21 of the 33 recommendations this Office made—as a result of a “national” special study in 1973—are substantially implemented, and that the 7 recommendations of our Moncton special study are fully implemented. The CN is plainly trying to move forward and its plan of action is producing results. Its efforts centre on informing employees of their obligations to serve customers in their preferred official language, on providing language training and on hiring full-time and seasonal bilingual employees. The Company has also placed 38 bilingual Passenger Service Assistants on board main-line trains to help meet travellers' needs. Its signs conversion programme is going well. In much of this whole reform, the CN's decision to hire regional coordinators to support the programme has tangibly paid off.

The CN has made substantial progress in equipping its hotels to provide service in both languages. At least six of its own seven hotels have notable bilingual strength; and signs and printed material appear generally to be bilingual. On the basis of fewer complaints and some random observations, as well as on the basis of the CN's own detailed information and assurances, it seems that bilingual services are broadly available in most CN hotels. Bilingual services on most trains, except for the persistent and unacceptable example of the Toronto-Montreal run, are apparently improving.

The CN is a first-class example of what a large corporation can do—when its wheels do start to turn—to improve bilingual service even while bound by union agreements and heavy responsibilities to long-service employees. It still has far to go to give full effect to the Official Languages Act. But linguistically speaking, it is solidly on the rails.

COMPLAINTS

File No. 2900—Good Reporting

A journalist from *Le Devoir* reported that the story of a woman who was “a victim of English-speaking public servants at the head office of Canadian National Railways” should be added to the Commissioner’s *Third Annual Report (1972-1973)*. According to the journalist this woman, the widow of a former CN employee, had tried unsuccessfully to settle the question of her pension. It was only on her fourth visit to the company’s head office in Montreal that she was finally able to meet with a French-speaking employee. The woman alleged that she had been treated unfairly because of her language.

The CN replied to the Commissioner that after having consulted its files and questioned its employees, it was in a position to affirm that the woman and her son had always been served in French by employees who were perfectly bilingual. Furthermore, the correspondence addressed to this woman had been written in French. Consequently the CN was at a loss to explain the statements which appeared in the article, since the woman had thanked the Pension Department for the way it had taken care of her.

The Commissioner sent the CN’s explanations to the complainant so that she could comment on them. After denying the version of the facts provided by the CN, the complainant supplied the following details:

- 1) the written communications from the CN had in fact always been in French, but during her three meetings with one of the employees in the CN Pension Department in Montreal, she had found it impossible to explain her problem in French even though a bilingual receptionist had acted as interpreter;
- 2) during her last visit to this office, she had raised her voice and insisted on speaking to a French-speaking employee. Her request was granted. After a brief examination of the various documents, this employee stated that the pension should have begun on November 30, 1970 instead of on July 1, 1971 and this resolved the point at issue; and
- 3) the English-speaking employee with whom she had dealt earlier had misinterpreted the documents in the file. These documents were probably written in French, since they had come from the CN personnel Department in Quebec City.

The CN, informed by the Commissioner of the complainant’s comments, stated that the bilingual receptionist in the Pension Department had provided the complainant with explanations in French. It added

that it was unusual that the receptionist was called upon since twelve of the nineteen information officers were bilingual. The CN admitted that the woman had not received the services to which she was entitled and apologized for this.

The Commissioner expressed his dissatisfaction with the fact that a French-speaking person had been unable to discuss her problem directly with a French-speaking or bilingual employee, but had had to go through an interpreter. He felt that on this occasion the spirit of the Official Languages Act had not been respected and, consequently, he recommended that from now on the CN make sure that its clients (including its employees and their dependants) were served directly in the official language of their choice, and not through interpreters, whenever bilingual staff was available.

The CN replied that the Pension Department was making every effort to ensure good relations with employees, widows and pensioners and that to this end, its staff had been instructed to use the official language chosen by the client in so far as possible. Nevertheless, it could happen that on rare occasions—vacations, illness or transfers—an interpreter would be called upon. This was an exceptional measure which CN was trying to avoid using. It added that this was the first time anyone had had to complain about not being able to deal with the Pension Department in the language of his choice.

File No. 3614—Work Instruments

A French-speaking maintenance technician working for CN-Telecommunications in the Province of Quebec complained to the Commissioner that he was obliged to make out his supplies requisitions in English. He also said that although the equipment he was working with was made in Montreal, CN-T had ordered only the English maintenance manuals. He believed that he should get a bilingualism bonus if he had to use both official languages in his work.

The Commissioner explained the current practice within the Public Service proper of giving a 7% bonus only to secretarial staff who used their second official language for at least 10% of their time and who had reached a certain level of fluency in the language.

The Commissioner then took up with the Corporation the complainant's problems with requisitions and manuals. The Corporation replied that the CN-T stores in Toronto had had instructions that requisitions filled out in French were to be honoured. Evidently, some employees were not following those instructions; new directives would be issued to ensure their compliance. Failing to order French manuals was likewise a breach of the Corporation's guidelines which stipulated that maintenance manuals were to be obtained in both English and

French with all purchases of equipment that was to be used in Quebec and every other place where the main language was French. The CN had now ordered French copies of the manuals.

The Commissioner replied that he advocated that the CN provide manufacturer's maintenance manuals to employees in their preferred official language and that he believed that this was particularly important in the case of technicians working alone or in small teams. He also asked the Corporation if it would elaborate on what it meant by "every other place where the main language was French". The Corporation in reply said it would ask its suppliers to provide instruction manuals in French and English in Quebec and everywhere else where it seemed probable that the employees' first official language was French.

CANADIAN TRANSPORT COMMISSION—*A Streetcar Named Desire*

EVALUATION

The Canadian Transport Commission deserves a raspberry for its lack of zeal in implementing the recommendations made in our special study last year. Its response to our follow-up queries was evasive and incomplete; progress reported was slight. For example, the CTC has not implemented recommendations aimed at increasing the use of French as a language of work, saying that it must first deal with Treasury Board directives on that subject—a clear case of not being able to walk and chew gum at the same time. However, on the positive side, the CTC has assigned responsibility for its official languages programme to a senior official, translated some printed materials, and examined (though not yet solved) the problem of providing simultaneous translation. In sum, the CTC seems to consider speed a virtue in every area except linguistic reform. This impression is sombre, but the evidence the Commission itself has supplied this Office can leave no other.

CENTRAL MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION—*The House Beautiful*

EVALUATION

In our last report, we indicated that CMHC has implemented all the recommendations made as a result of our 1971 special study. This

year the Corporation kindly sent us a short follow-up report which expressed its commitment "to keep progressing towards a truly bilingual institution."

The Corporation announced that its Official Languages Bureau now includes a translation department and a terminology centre and that in-house, job-oriented language training has been stepped up. Furthermore, in a brisk and businesslike information booklet, CMHC's president invited, ever so gently, all employees to help him implement the Official Languages Act. In spite of a few ambiguities which might usefully be clarified, the document explains to administrators in simple language the Act's basic principle, linguistic equality. Whatever the prime lending rate, 'tis a consummation devoutly to be wished.

CHIEF ELECTORAL OFFICER—Two Cheers for Democracy

EVALUATION

Since 1975 was not an election year, this agency received no "votes" from our complainants. Indeed, the office of this important officer of Parliament has tried with energy and imagination to mirror Parliament's linguistic wishes.

There remain, however, some disappointments. The Chief Electoral Officer has been unable to implement fully any of our nine special study recommendations outstanding since last year. This failure does not constitute a rejection of the principles embodied in the Official Languages Act; it can be explained rather by the small size of the Chief Electoral Officer's permanent staff and by his lack of direct control over the 200,000 persons—returning officers, enumerators, revising officers and deputy revising officers appointed by the various political parties. Also, the Standing Committee on Privileges and Elections has yet to back up the Chief Electoral Officer's good intentions by amending the Canada Elections Act to require better service in both languages.

Nevertheless, the Chief Electoral Officer is doing significant work in bilingualizing forms for public use. Further, as a temporary measure, he is looking into using special telephone lines to meet the demand for services in French in areas where Francophones are scattered. During the relative lull before the next elections, perhaps he will be able to resolve the few remaining problems so that still more voters can support their favorites and defeat their bêtes noires in the official language of their choice.

ENVIRONMENT—*The Silent Spring*

EVALUATION

In general the Department was prompt to look into the 18 complaints against it, and found satisfactory solutions. It has implemented 39 of the 54 recommendations this Office made to the Department's Atmospheric Environment Service in Toronto and to the Fisheries Branch in Moncton.

The Department has also taken initiatives in several areas : for example, a special programme to attract French-speakers into its various services, and cassettes in English or French, as required, for tourists taking self-guided tours of the forestry experimentation station in Petawawa.

On the other hand, some smog still hangs over its otherwise clear skies. Four years' efforts later, its internal newsletter Zephyr is not yet fully bilingual. Another nit-picking failure is the technically, if not, it seems, politically easy-to-settle detail of unilingual shoulder flashes in Moncton's Fisheries Branch. Also, the Department's monitoring of the implementation of this Office's recommendations on Atmospheric Environment Service in the regions, particularly Toronto, appears hesitant and uneven. One hopes that more systematic zeal will clear up this year's rather minor blemishes and the Department's linguistic performance will be free of all pollution.

One heavy cloud does remain : language of work, notably at the Hull headquarters. Creating conditions where Francophones can work and advance more easily in French should be the Department's number one linguistic priority.

COMPLAINTS

File No. 3121—Nautical Maps

A French-speaker complained that maps published by the Department's Hydrographic Service did not have bilingual legends.

The Department said that it had more than 1,000 nautical maps in circulation and that this figure would increase to 1,500 within 20 years. Only 26 maps were bilingual and, without additional resources from the Treasury Board, it would be 1990 before most of these maps, new ones as well as reissues, were bilingual and used the metric system and the format recognized internationally. Additional resources of \$182,000 and seven man-years would be required annually for all of the Hydrographic Service's publications to be bilingual in 1980. The Department requested the Commissioner's support in getting the Treasury

Board to approve the necessary funds. Finally, the Department said that the 132 natural resources maps in circulation would be made bilingual when they were reissued and that new ones and those in production would all be bilingual.

The Commissioner regretted that it would be inappropriate for him to attempt the intervention suggested by the Department since an alternative solution might well lie in a revision of priorities. He was of the opinion that the Department's plans for making the natural resources maps bilingual were reasonable and acceptable and that similar plans should be adopted respecting the nautical maps. He recommended that all new maps of the Department's Hydrographic Service, including nautical maps, be made bilingual when they are revised owing to metric conversion or for any other reason.

The Department accepted the principle of the Commissioner's recommendation and said that, provided the Treasury Board approved the funds and as the human resources became available, it would publish new nautical maps, as well as reissues, in both English and French. It would also publish the "Nautical Instructions" series in both official languages as the necessary funds became available.

EXTERNAL AFFAIRS—*Down and Out in Paris and London*

EVALUATION

Diplomats are not invariably Fabians. This year External handled 14 complaints with even greater dispatch than before and, in most instances, it found helpful solutions. The Department also made a number of tangible reforms: its advertisements and publications in local languages are now identified in both of Canada's official languages, the Manual of Procedures cited in last year's annual report is complete, and it has issued copies of this how-to-do-it handbook to administrative posts abroad, along with bilingual internal forms and other work instruments. The Under-Secretary lent a personal hand by inviting other departments and agencies to ensure that not only their own publications for posts abroad are bilingual, but that pretty well everything else they send to Canada missions overseas projects Canada's bilingual image. In addition, the Department tries realistically to take into account its staff's linguistic skills while sending officers abroad.

Although the Department has put into effect many of this Office's recommendations, it has been strangely sluggish in implementing the few that remain, some of which should be relatively easy to tidy up.

Finally, the Department's information system on bilingualism seems a little unilluminating. Could it cast a bit more light, no doubt few could cast aspersions.

COMPLAINTS

File No. 3883—Confidential Files

At a meeting of the House of Commons Standing Committee on Miscellaneous Estimates, a Member of Parliament said he had learned that the Department kept confidential files on employees who were not interested in becoming bilingual. His informant, an employee of the Department who had refused to take language training, had been characterized by one of the Department's language officers as "one of our most consistent enemies".

The Department said that its investigation of the matter did not appear to substantiate the allegations. Confirming the Commissioner's own remarks at the time the charges were made, the Department acknowledged that, along with other federal institutions, it asked employees to fill out certain forms, prescribed by the Treasury Board and the Public Service Commission, that were designed to give a linguistic profile of its personnel. Rotational employees were required to complete an additional form of its own. It sent the Commissioner copies of all of these forms.

The Department pointed out that the record it kept of the linguistic profile of its employees was not limited to those who were not interested in becoming bilingual; such information would be useless since the Department's aim was not to eliminate unilingual employees but to increase the number of bilingual ones.

The Department added that none of its officers who had dealings with employees in connection with any aspect of its bilingualism programme could remember making the alleged statement concerning a co-worker; moreover, the remark was out of keeping with the usual language of its officers and with the Department's attitude towards bilingualism.

Finally, the Department expressed interest in having further details that would help it get to the bottom of what it considered a serious accusation.

The Commissioner passed the above information on to the Member of Parliament and said that he was satisfied that the Department had not violated any section of the Official Languages Act in seeking to establish a linguistic profile of its employees. He offered to transmit to the Department any further details the M.P. or his informant could supply.

INDIAN AFFAIRS AND NORTHERN DEVELOPMENT—*Far From the Madding Crowd*

EVALUATION

The Department deserves one or two huzzas for the imaginative way in which it has responded to the 20 complaints lodged against it this year and for the initiative it has shown in avoiding contraventions of the Act.

It has, for example, published an impressive signs manual for national parks which makes extensive use of pictograms; it likewise makes certain that signs in parks are checked for correct grammar and usage. French-speaking visitors to Point Pelée National Park (many of whom are students) are invited to participate in a "Jour de la francophonie". Also, in western Canada, the department hired some bilingual students to help in information sessions held for French-speakers visiting Interpretation Centres in various parks. During the 1976 season, it will also offer most written communications to the travelling public in both languages.

In spite of these examples of progress, there remain a number of areas where improvement seems urgent. The Department needs an effective recruitment programme to provide bilingual seasonal help, especially in parks in western Canada. Also, though new contracts with concessionaires contain a bilingual service clause, existing contracts are being left untouched: indeed, two years of pleading and cajolery have failed to convince the owner of Madame Tussaud's Wax Museum, in Banff, to melt down a little of his curious reluctance to greet that park's many French-speaking tourists in the language of his founder.

Progress in converting historic markers and commemorative plaques has been slow. The deadline for completion has been set back from June 1975 to June 1977.

The Canals Division, for its part, has done little to ensure that services are made available in both official languages to the travelling public. Its target date for completion of its sign conversion programme is set back every year with unfailing consistency. For example, only 50 out of some 600 signs along the Rideau Canal are displayed in a proper bilingual format: because such changes are so easy, it is not easy to forgive the Division's failure to make them.

COMPLAINTS

Files Nos. 3049, 3473 and 3549—Jasper National Park

Three complainants reported to the Commissioner that they had been unable to obtain service in French at several locations in Jasper

National Park on June 3 and December 7, 1974, and on January 2, 1975.

The Department informed the Commissioner that it regretted that the complainants had been unable to obtain the desired service in French. It added that the state of institutional bilingualism in Jasper National Park had been the subject of a recent study by the National Parks Branch's Bilingualism Adviser and it forwarded a copy of his report.

The Commissioner informed the Department that the report showed, on the positive side, that the bilingual signage programme for Jasper National Park was well underway. On the other hand, it indicated how limited was the Park's capability to extend services spontaneously and on a year-round basis to French-speaking visitors, more than five years after promulgation of the Official Languages Act.

Regarding Jasper National Park's present capability to provide bilingual services, the Commissioner said that the situation described in the report seemed inconsistent with the requirements of the Official Languages Act and that it also appeared that Jasper National Park had not yet fully accepted the Department's early recognition of its responsibility under Section 10 of the Act to offer bilingual services at all times to the travelling public. The Commissioner moreover expressed the opinion that the plans outlined in the report hardly seemed adequate to meet the immediate bilingual service requirements of the Park and to fully implement Recommendation 44 (a) which he made in 1972 after a special study of the National Parks and Historic Sites.

The Commissioner recommended that the Department:

- 1) accept the existence of regular demand for bilingual services from the travelling public in Jasper National Park;
- 2) determine the actual demand for bilingual service by offering it, by publicizing the location where such service is available, and by using tools, such as a questionnaire-survey conducted this summer [1975];
- 3) use interim measures, such as telephone link-up with offices and/or facilities where bilingual capability exists, to ensure the availability of bilingual services at all times at the east and west gates of the Park, in the Administrative Building and at other key public-contact points;
- 4) accelerate the necessary measures, such as hiring bilinguals and/or suitably deploying English- and French-speaking unilinguals, to meet

the demands of those positions identified as requiring bilingual competence.

The Department reported that it conducted a Bilingual User Survey at the Jasper Park Townsite Information Bureau and the Columbia Icefields Information Bureau during the period of August 19-27, 1975. Of the 1,194 visitors interviewed, 44 indicated that they wished to be served in French.

The Department assured the Commissioner that each position in Jasper National Park had been carefully reviewed as to identification and designation. There would be no advantage in increasing the number of positions identified as bilingual since the absence of full bilingual services to the public was due to a lack of qualified bilingual people to fill the existing positions.

The Department was considering a suggestion to install a "hot-line" telephone which two or three qualified employees could man, on a shift basis, to provide French-language assistance. Additional seasonal positions would be required and incumbents could be recruited from elsewhere in Canada if no suitable Alberta residents came forward. Such arrangements would enable the Park to meet its obligations under the Act until present recruiting and training procedures met a practical bilingual standard.

The Commissioner pointed out that the problem of the lack of qualified people to fill the existing permanent and seasonal bilingual positions must be somehow resolved if further complaints were to be avoided. He asked that special attention be paid to the Job Order placed with the Jasper Branch of the Edson Canada Manpower Centre to ensure that it specified clearly those seasonal positions identified as requiring knowledge and use of both official languages. This would enable the CMC to broaden the search for qualified bilingual employees. The Commissioner also suggested that it might prove useful to advertise the availability of such jobs early at the Collège St. Jean, in *Le Franco-Albertain* and on CHFA and CBXFT. The CMCs serving the St. Paul, Bonnyville and Peace River districts could also be a potential source of qualified bilingual seasonal employees.

The Commissioner concluded by saying that the investigation of these complaints had helped to focus attention on the need of the Department to develop, as quickly as possible, an adequate year-round bilingual capability at Jasper National Park. This objective should be resolutely pursued and monitoring arrangements instituted if the travelling public was to receive, as a matter of right, Parks Canada's service in the official language of its choice, in accordance with Section 10 of the Official Languages Act.

EVALUATION

The Department, following the best traditions of the fast trackers of the corporate marketplace, reports that it has moved towards implementing nearly all of our remaining special study recommendations concerning its offices abroad—those dealing with telephone greetings at tourism offices, forms, signs and printed material, statistics on language composition of staff, appointment of Trade Commissioners and assessment of language capabilities.

IT&C has also done a number of praiseworthy things on its own initiative. For example, at headquarters, some 100 employees who answer the telephone have received one-hour lessons on taking calls in the appropriate official language, and flash-cards giving stock telephone phrases in both languages have been distributed widely in the Department. Also, in many instances, bilinguals cover off routinely for unilingual colleagues. Work instruments in Quebec are now bilingual; translation of unilingual work instruments elsewhere should be completed by April 1976. Business courses in French, equivalent to those given in English, have also been provided.

In short, it appears that the Department has turned a new leaf, although it is still too early to tell whether directives will always be translated into action and whether progress will be monitored effectively. Still, IT&C may take heart in realizing that, although it is not yet in the winners' circle, it has made a better showing this year than before. Its response to the recommendations resulting from this year's comprehensive special study (see below) should provide a good yardstick for measuring the Department's performance next year.

SPECIAL STUDY

A previous study of the Department's offices in North America and Western Europe was carried out in the spring and summer of 1972. The study, which was reported on in the Commissioner's *Second Annual Report*, bore mainly on the language of service to the public. The present study, which in no way duplicates the previous study report in either its scope or its detail, has not excluded the Department's offices abroad in considering the steps taken and results achieved by departmental headquarters in bringing its organization as a whole into line with the Official Languages Act. The present study examined all aspects of language of service to the public and certain basic aspects of language of work. In general terms, the study looked at accomplishments and plans

at the headquarters and in regional offices in Canada. Approximately 60 interviews were conducted between November, 1974, and February, 1975.

The Departmental Policy on Bilingualism, published in September, 1974, was issued to each and every employee within Industry, Trade and Commerce (IT&C). Its issuance, however, was not accompanied by any directives or amplifying instructions. Information gathered during the study revealed a lack of any follow-up measures (consistent with a staff information programme) to ensure that all employees were thoroughly familiar with the Department's policy on official languages.

A number of vague phrases such as "if possible", "generally will be" and so forth, form an integral part of the Department's policy on official languages. Such expressions leave interpretation of what should be done entirely up to the reader of the document. This inevitably invites exceptions and /or misinterpretations that can easily lead to contraventions of the Official Languages Act.

Although the Department had not fully developed a comprehensive, systematic and well monitored implementation programme with its inherent feedback mechanisms, target dates, milestones, etc., it had introduced a certain number of useful measures to fulfil, in part at least, its obligations under the Official Languages Act. One of the main weaknesses or shortcomings with the present programme, which should be corrected as soon as possible, is that it lacks effective coordination of and control over the basic elements involved.

The use of both official languages in publications, on forms and on printed matter is well under way in IT&C. Slightly over 80% of the Department's publications were reported to have been rendered bilingual either on the same copy or in separate versions. However, on some separate versions the Department did not mention the existence of an equivalent edition in the other official language nor the place where it could be obtained. Special efforts still need to be made to comply fully with the Act, particularly in regard to such items as signs and telephone directories (at the regional level) which were not all bilingual at the time of the study.

The extent of 'in-house' translation being performed by regular employees both at the headquarters and regional levels (with particular emphasis on the Quebec regional office) seems significant enough to warrant special departmental attention. The translations involved are generally performed by bilingual Francophones in an attempt to provide, in the appropriate language, efficient and expeditious service to the Department's clientèle. However, the documents the staff have to use in dealing with their clients should be rendered bilingual at headquarters.

The study also showed that there were shortcomings in the area of oral communication. For example, telephones were usually answered in

English only, a practice which could only serve to project a unilingual image of the Department and inhibit French-speaking callers. This practice undoubtedly stems from the fact that the Department has a high proportion of unilingual English-speaking staff. Measures have been introduced recently, however, to alleviate some of these shortcomings. The problems, of course, need to be eliminated entirely. The Department is conducting a ten-hour 'in-house' training course to assist those responsible for answering the telephone to identify their respective offices in both official languages or to enable them to inform the caller that he or she will be referred to another person capable of providing the required service. Services in direct contact with the public were not always staffed with personnel sufficiently bilingual to ensure service in both official languages; this was particularly evident in some of the divisions at headquarters and in most regional offices with the exception of the Quebec regional office.

The bulk of correspondence originating within the Department, both for internal and external purposes, is drafted in English. If the communication is directed to French-speaking persons, it will generally (if complex in nature) be passed to the Translation Unit. The invariable result is delay in handling French-language communications. Appropriate measures are required to ensure that such delay is not inconsistent with equality of service.

During the study, departmental staff often expressed the opinion that demand for service in French was considered for all intents and purposes to be non-existent and, accordingly, the provision of services in both official languages was really unnecessary. This opinion was also expressed by personnel in regions such as New Brunswick, Ontario and Manitoba where there is a significant French-speaking community.

Although approximately 10% of the staff is French-speaking, less than 5% of all departmental activities and functions in the National Capital Region were performed in the French language. Meetings and seminars are held almost exclusively in English, except where a group is composed entirely of French-speakers.

At the time of the study, the Department had three French language units: one in Paris, and two in Ottawa. It was quite apparent that the units located in Ottawa were not really functioning as French-language units. In one such unit, for example, the staff worked in English half of the time. It is essential that appropriate measures be adopted forthwith to enable these units to work in French.

Although the team was informed that sufficient bilingual capability existed to provide auxiliary services in both official languages, most of the requests for such services, even from French-speaking employees, are in English only. Furthermore, although work instruments (with the ex-

ception of certain printed information of a scientific and technical nature) are available in both languages, the majority of French-speakers carry out their daily tasks primarily in the English language because of the English work environment.

Analysis of data on the linguistic profile of the five major functional units within the Department reveals that for nine positions (less than 1% of the total number of positions) knowledge of French is sufficient. Eighty-seven positions (3.5% of the total number of positions) required a knowledge of either English or French.

The study also revealed that some 45% of the positions at headquarters were identified as bilingual. Approximately 27% of positions in the nine regional offices were identified as bilingual and were all situated in Ontario, Quebec, New Brunswick and Prince Edward Island. In all the regional offices no positions have been identified as unilingual French, or English or French. The present linguistic capability of personnel at these offices casts serious doubt about the extent to which the equality of status of the official languages could be respected with regard to language of service and language of internal communication.

Although the Department's language retention programme appeared to possess the essential ingredients required to enhance second-language skills, the basic needs of participants in the programme apparently were not being satisfied. An in-depth review to ascertain departmental requirements in this regard would be in order. Also, there is a very real need for a programme of remedial language training for French-speaking employees who are no longer confident of their ability to work in French as a result of working and living in an English-speaking environment. Finally, a programme should be developed to encourage a greater use of second-language skills.

The staff development programme provided by the Department offers a variety of 'in-house' courses designed to familiarize employees with their working environment, to develop essential analytical and information-gathering skills and to improve the general quality of the work produced. Approximately 40% of such courses, however, are still being offered in the English language only.

Contacts with the media were reported to be made primarily by means of press releases. The study showed that while the Department's distribution list for news items included various wire services and television networks, no use was being made of weekly papers in provinces or areas where dailies are published in only one of the official languages.

Although recruitment was viewed by those interviewed to be an essential vehicle for changing the work environment and for introducing new elements into the organization, opinions regarding the approach to

recruitment were somewhat divided. Most newly recruited employees are from Quebec and Ontario, with the majority coming from Ontario. Furthermore, it was suggested that managers were in the best position to indicate to the Public Service Commission where and in what papers to advertise, should the Department have recourse to "open" competitions to satisfy its demand. One wonders, however, whether this method of recruitment is always equitable. An effort should be made to correct a serious imbalance in the number of French-speakers in the Department and of positions where knowledge of the French language is sufficient.

Some persons interviewed believed that not enough effort was being made to recruit in the French-language universities and colleges which, in their opinion, could meet the demand. On the other hand, some few espoused the view that recruitment advertisements need only to be placed in *The Globe and Mail* as anyone interested in working for the Department of Industry, Trade and Commerce, be they English- or French-speaking, would naturally read this particular paper. In conclusion, the Department should explore more fully all possible sources of supply of candidates from both linguistic groups, including those from English-speaking and French-speaking universities and colleges, so as not to neglect any portion of the available market.

Finally, in spite of the fact that the Department has taken a number of useful measures to ensure compliance with the Official Languages Act, the study revealed acts or omissions which constituted, or could constitute, a contravention of the Act. Accordingly, in order to correct this situation and to help the Department meet its obligations, the Commissioner recommended that the Department of Industry, Trade and Commerce:

POLICY AND IMPLEMENTATION PROGRAMME

(1) (a) use the findings, suggestions and recommendations of this study as a general, but not necessarily exclusive, guide for revising its policy statement on official languages, and integrate them into the implementation programme whenever appropriate;

(b) develop by June 30, 1976, and carry out as soon as possible thereafter an implementation programme including short- and long-term objectives to give effect to the Official Languages Act and the Department's policy on official languages, indicating target dates and designating centres of responsibility for each stage or activity;

(c) distribute its revised policy statement on official languages in bilingual format to every member of its staff and to all new employees;

(d) enlarge its staff information programme to include in the programme the findings, suggestions and recommendations of this study, and practical

ways and means of complying with the Act, noting that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in meetings which may further understanding and implementation of the Official Languages Act;

(2) ensure that henceforth the staff member bearing administrative responsibility for the proper implementation and coordination of the Department's policy on official languages:

(a) oversee the establishment of objectives and the planning and implementation of consequent programme activities, accompanied whenever appropriate by implementation dates; and

(b) supervise and monitor all activity relative to the different aspects of the implementation programme;

LANGUAGE TRAINING AND RETENTION

(3) (a) keep personnel continually informed concerning opportunities for language training which exist outside prescribed working hours (Treasury Board Circular, 1974-91 dated May 29, 1974);

(b) encourage its staff who are most likely to use it after language training is complete to participate in such programmes;

(c) provide, on a voluntary basis, administrative-writing assistance to those employees who, as a result of working in a more or less unilingual milieu, are no longer confident of their ability to write in their own language;

(4) ensure that the investment in language training is fully protected by:

(a) actively encouraging personnel to use their newly-acquired language skills in internal and external communications;

(b) encouraging employees who have acquired an adequate base in their second official language to take some of their professional or technical courses (whether these are given by the Department, Public Service Commission or by private institutions) in that language;

(c) evaluating and, where necessary, modifying existing language-retention programmes so as to increase their effectiveness and the number of employees from both language groups to whom they are available;

(d) supplementing these programmes, where necessary, with specialized second language training courses adapted to the specific technical and professional requirements of the work milieu;

TRANSLATION

(5) make periodic evaluations of present and future translation needs in light of the requirements of the Official Languages Act in order to determine whether the Translation Bureau at the Secretary of State Department should be asked to assign more translators to the Department's translation service, or whether some other measures should be adopted;

(6) take without delay measures to ensure that bilingual personnel at the Head Office or in the regional offices are not involved in carrying out translation duties as the performance of such tasks could, if the translation were not of equal quality, constitute a violation of the Official Languages Act;

LANGUAGE OF SERVICE

Telephone and Reception Services

(7) (a) implement consistently its policy of providing bilingual telephone answering and reception services in the National Capital Region and in all offices serving both official language groups;

(b) ensure, henceforth, that unilingual employees answering the telephone can at least identify their units in both official languages and refer the call with simple courteous phrases such as "Un instant S.V.P." or "One moment please" in the caller's language, to another employee capable of providing service promptly and fully in the official language of the caller;

(c) make sure that precedence is always given to the main official language used by the public being served;

Service of Equal Quality in Both Languages

(8) (a) undertake appropriate measures by September 30, 1976, to ensure that, at headquarters and elsewhere, the staff coming or likely to come into contact and communication with the English- or French-speaking public (including members of other federal institutions such as CIDA, the Department of External Affairs, and so on) is able to provide services of equal quality in both official languages;

(b) remind without delay its senior officials and its officers or representatives abroad that in the course of their contacts with the public (whatever the nature of these contacts: meetings, lectures, international trade fairs and so on), they should take appropriate measures so that in all circumstances the equal status of Canada's two official languages is recognized and taken into account while paying the attention they consider necessary in the circumstances to other languages;

Publications

(9) (a) ensure that all present or future publications, including folders, pamphlets, posters, manuals, books, and so on, it prepares and/or distributes to a public comprising persons from both linguistic groups are bilingual, preferably in one document;

(b) ensure that where it is not possible to comply fully with recommendation 9(a), the Department indicate in any unilingual editions the existence of equivalent versions in the other official language and the place where they can be obtained;

(c) examine its distribution of publications printed separately in the two languages in order to ensure that addressees receive the appropriate edition and that where applicable, for example in the case of Canadian embassies and consulates, they receive both editions simultaneously;

(d) ensure that employees responsible for distributing publications have sufficient stocks in both languages;

Correspondence

(10) ensure that the Department's policy of answering mail in the language of the addressee continues to be observed and that all efforts are made to encourage employees with the necessary competence to originate correspondence in the official language used by its various clients; avoid undue delays (inconsistent with equality of service) and ensure that texts are of equal quality in both languages;

Recruitment

(11) (a) intensify its contacts with French-language academic institutions and professional associations with a view to attracting qualified French-speaking specialists in those sectors and for those divisions where it has not to date had sufficient French-language capability to guarantee the equality of status of both official languages as languages of service and of internal communication;

(b) arrange with the Public Service Commission to have employment advertisements placed in papers in Quebec and in papers in other provinces likely to be read by Francophones who might be suitable candidates for the positions involved; this requires that weekly newspapers be used in regions or provinces where daily newspapers are available in only one of the official languages;

Signs, Telephone Directories and So On

(12) (a) ensure that by June 30, 1976, all signs, inscriptions, notices on bulletin boards and other written and visual materials at the headquarters and in all offices in the regions are bilingual and respect the equal status of the two official languages;

(b) take steps without delay to ensure that all telephone listings for the Halifax, Toronto, Winnipeg and Edmonton offices appear henceforth in both official languages in the directories of these regions;

(c) ensure by March 31, 1976, that all remaining forms and rubber stamps, including date stamps bear equivalent inscriptions in both languages and where applicable that inscriptions on rubber stamps and dating stamps follow the international dating system;

Use of Media

(13) ensure that, henceforth, the choice of communications media really enables it to provide information and service to the country's two linguistic communities; this necessitates, among other things, the use of weekly papers as substitutes in provinces or areas where dailies are published in only one of the official languages;

IDENTIFICATION OF POSITIONS AND LINGUISTIC PROFILE OF PERSONNEL

(14) re-evaluate the identification of positions and the linguistic profile of personnel at the regional offices in order to determine the extent to which the linguistic capability of personnel at these offices corresponds to the language requirements for service to the public and for internal communication;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Work Instruments

(15) (a) complete its inventory of internally generated and required technical and procedural manuals, handbooks, and so on, establish their linguistic status, lay down clear priorities and time-frames and take such other steps as are required to ensure that, by the earliest possible date, all such manuals and works are available in both official languages and all amendments thereto are automatically and simultaneously issued in French and in English;

(b) ensure that, whenever it obtains manuals, guidelines, and forms, which are issued in separate English and French versions by other institutions, copies in both languages are requested, and that the appropriate editions are subsequently made available;

Training and Development

(16) ensure that by December 31, 1976, employees of both language groups have equal access (as to location, subject matter, resources, and incidence of courses) to training of equivalent quality in their preferred official language;

Auxiliary Services

(17) initiate steps to ensure that, by June 30, 1976, all administrative and personnel services, library services, and so on, whether written or oral, provided to branches or units comprising employees of both official language groups are provided automatically in the user's language;

Internal Use of Both Official Languages

(18) take appropriate measures to ensure that, henceforth, all internal communications of a general nature such as directives, memoranda, notices on bulletin boards, and so on, are issued in both official languages simultaneously;

(19) develop immediately (to correct the present imbalance between the use of the two official languages in the planning and carrying out of the Department's responsibilities and in internal communications) a programme that will foster the use of French and make it easier for employees who choose to do so to use that language, thereby ensuring that the use of the two official languages reflects their equal status;

- (a) by conforming to its own policy statement on the official languages which requires that as a general rule every employee should be able to work in the official language of his choice;
- (b) by examining the possibility of establishing administrative structures such as units or groups at every level in the headquarters organization which would primarily work in French and do so on a regular basis;
- (c) by examining the possibility of increasing the number of positions at headquarters that require a knowledge of French;
- (d) by making it possible to use French in meetings, seminars and conferences and in communications with the regions;
- (e) by encouraging Francophones and their Anglophone colleagues to extend, in every possible way, the functional use of French in verbal and written internal communications, particularly at meetings of a technical or professional nature, in the preparation of reports and in work related to information programmes;

French-language Units

- (20) ensure that the Department's French-language units or units working in French are really able to work in French by (a) clarifying, for the benefit of the units in contact with French-language units as well as for the French-language units themselves, terms of reference for internal operational and administrative communications and (b) clearly articulating for those units any long- and short-range plans for their operation;

CONSULTATION

- (21) maintain close liaison and consultation with its employees' unions and staff associations in those cases where the implementation of the preceding recommendations requires it;

JOB SECURITY AND PROMOTION

- (22) avoid jeopardizing the job security or career opportunities of its personnel in implementing the recommendations listed in this report;

HANDLING OF COMPLAINTS

- (23) deal with complaints taken up with the Department by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Department with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

EVALUATION

The Department seems to be taking care in matching its internal language resources to actual needs across Canada, and has accepted the basic principles of the Official Languages Act. It provides bilingual service automatically at some Canada Manpower Centres, though elsewhere can give service in French only upon request. In settling the 40 complaints lodged against it, the Department has been quick, cooperative and efficient, and has generally succeeded in finding satisfactory solutions.

Of the 17 recommendations this Office made following a special study of the Metropolitan Winnipeg area in 1971, the Department has fully implemented 13. In Metropolitan Winnipeg, the Department has a central telephone number which gives a client access to the services of Canada Manpower Centres in his or her preferred official language. For example, in cases where a client goes to a Canada Manpower Centre without an appointment, and the centre does not have staff able to provide services in French, the Winnipeg centre is contacted by telephone so that the client's queries may be answered in French and, if need be, an appointment arranged for a later date. In addition, the Department ensures that advertisements are published in both official languages in the Winnipeg area.

Despite these commendable linguistic comings-and-goings, however, there are a number of important areas which the Department seems to have consistently overlooked. Although it has prepared a thoughtful and well-documented policy manual and has set up a monitoring system designed to ensure that its administrative guidelines are adhered to, the recurrence of complaints of a similar nature indicates areas in which departmental policy has not been applied as closely as it should have been. Moreover, the Department seems to be inexplicably slow in implementing the four remaining Winnipeg recommendations.

In the absence of significant progress, the Department's general linguistic posture seems a little less impressive than last year. However, a full-scale study of the Department as a whole, soon to begin, may show its linguistic performance in a much broader and perhaps more encouraging perspective.

COMPLAINTS

File No. 3346—Canada Farm Labour Pools

Each year, a large number of workers from the Province of Quebec seek employment in the tobacco fields of Southern Ontario.

The complainant maintained that Canada Manpower Centres in the region were unable to provide adequate service to these workers in French and were not disposed to assist them.

The Commissioner sent two of his staff to investigate. They were accompanied by representatives of the Department. The officers visited the CMCs in London, Tillsonburg, Simcoe, Chatham and Windsor and, in every case, they found some bilingual capability. However, it was evident that normally seasonal farm workers dealt with the Canada Farm Labour Pools, rather than the CMCs.

The Canada Farm Labour Pools are not part of the Department. Their managers are from outside and are engaged by contract. The Department, however, plays an important part in many aspects of the Pools' operation and draws up the contracts with the managers. The Commissioner therefore decided to recommend to the Department that it see that a clause was included in contracts of employment made with managers of Canada Farm Labour Pool Offices requiring them to observe the provisions of the Official Languages Act in providing services to their clientele.

The Department in reply pointed out that when the Canada Farm Labour Pools were established, it had made every effort to ensure that the spirit and intent of the Official Languages Act would be applied to the extent possible. It had produced manuals, documents and forms in bilingual format. Bilingual staff had been recruited to serve seasonal farm workers from Quebec.

The Department said it would continue to encourage managers to recruit staff to provide services in both official languages where they were needed. It maintained, however, that the Canada Farm Labour Pools did not fall within the purview of the Official Languages Act.

The Commissioner replied that he appreciated that the Act did not apply directly to the Canada Farm Labour Pools and that was why he had made his recommendation to the Department; the Department could urge inclusion of the clause, whereas the Commissioner could not.

Although he was disappointed that the Department had not implemented the recommendation he had made, the Commissioner said he was encouraged by what the Department had already done to help the Canada Farm Labour Pools to provide services in both official languages to its clients.

File No. 3467—A Successful Appeal

A French-speaking employee sent the Commissioner a copy of an appeal notice he had sent to the Public Service Commission. The

complainant believed that he had not been properly evaluated because the board had not asked a single question in French, even though he had asked to be interviewed in both French and English. Furthermore, he had not been asked by the board which of the two official languages he preferred to use during the interview.

The Commissioner pointed out to the Department that he had recommended, following a special study of the Public Service Commission, that all members of a selection board be able to converse fluently in the language of the candidate. There had been agreement in principle on this recommendation even before the report on the study was sent to the Commission.

The Commissioner wanted to know whether the members of the board were bilingual and if so, why they had not questioned the candidate in French as well as in English. He also inquired as to why the complainant had not been asked in which of the two official languages he would have liked to have been interviewed.

The Department replied that the complainant had been asked by letter whether he wished to be interviewed in English, French or in both languages. The complainant had tried to contact the persons named in the letter to signify his choice of language and, in their absence, left a message with the person who answered the telephone, indicating that he wished to be examined in both languages. The complainant did not know who the person was, and no one in the Staffing Division recalled the incident.

Since the Department had no reason to dispute the complainant's claim, it concluded that his wishes had not been honoured because of breakdown in communications. It conceded the appeal and informed the Commissioner that a new rating board would be established by the Public Service Commission and that the candidates would be re-examined. The complainant would then be interviewed in the language or languages of his choice.

NATIONAL ARTS CENTRE—*The Moon's a Balloon*

EVALUATION

This year again, the Centre deserves applause and an encore for a splendid linguistic performance. Largely because of the Director General's strong personal commitment to making it a truly bilingual show-piece, the NAC has changed its linguistic stage-setting in a number of important ways. Conscious of its obligation to serve its clients in their

preferred official language, the Centre has stepped up its efforts to monitor the application of its directives on bilingual programmes and posters, has started its own language training programme for which it is developing a glossary, and has, on its own initiative, made one hundred of its internal-use forms bilingual. The Centre has also taken steps to ensure that publicity and information materials are available in both official languages, particularly when performing artists come from unilingual areas of the country or from abroad.

Regrettably, this Office's follow-up revealed a few flaws in an otherwise irreproachable performance—including the tasteless tragedy of French coffee served only in English in the NAC's café. But what is a drop of java in such an ocean of apropos?

NATIONAL CAPITAL COMMISSION—*God's Little Acre*

EVALUATION

Citizens lodged 14 complaints against the NCC this year about such matters as signs, canteen staff and—oh cruel legend! —unilingual life-guards. The NCC settled complaints with efficiency and aplomb. While one hesitates still (perhaps only because perfection is not of this world) to set the agency on the very pinnacle of fame, one rejoices to confirm that in bilingualism at least, nice guys do not finish last and that they may, with a bit of luck, one day finish first.

NATIONAL DEFENCE—*Major Barbara*

EVALUATION

Citizens registered 41 complaints against the Department last year; most of these were about service to the public, while 12 touched on use of official languages at work. The language-of-service complaints dealt with such matters as signs, forms and unilingual telephone service, while the others centred chiefly on language requirements for positions and language training. The Department usually settled complaints within a reasonable time, although there were delays no doubt attributable to its size and complexity.

At one base in the West, DND is experimenting with the use of badges that read “Je parle français” to increase the use of French and

encourage English-speakers to use their second language. If this initiative does loosen a tongue or two, DND may try it elsewhere. Also, the Department has taken some measures to ensure that French-speakers can work in French as much as possible at the 202nd Workshop Depot (Longue-Pointe, Montreal). Not really, in Quebec, such an outrageous reform.

It is tempting, indeed facile, to note that soldiers obey the law better than many civilians. But in affairs of language, at least, the truism seems true. A special study our office has just begun on DND's general responsibilities may tell some gripping tales of further triumph (and, we hope, no tragedy) on the bilingual beaches.

COMPLAINTS

File No. 3694—Traduttore, traditore

A French-speaker complained to the Commissioner that the English and French versions of the "Notice to Pensioners/Annuitants: Medicare Cost-Sharing and Remuneration Supplements" did not agree. In paragraph 2(d) the English read "if you are a resident *outside of Canada*", whereas the French version said exactly the opposite: "*si vous résidez au Canada*" (if you are residing in Canada).

The Department replied to the Commissioner that the disparity between the English and the French versions was due to inattention when the French translation was retranscribed. It regretted this incident and was fully aware of the necessity of making sure that the English and French versions of documents agreed.

After studying the matter carefully, the Commissioner suggested that the Department of National Defence immediately issue an amendment giving the correct French version and explaining to those pensioners affected by the error the procedure to follow in order to obtain their due.

The Department accepted the suggestion and sent the Commissioner a copy of the amendment which was attached to the pension cheques.

File No. 4066—The Bonus

A French-speaker who used to work at the Canadian Forces College in Toronto said that she had been in a bilingual stenographer position, but that she had never received the bilingualism bonus of seven per cent provided for this position. She stated that she had,

however, passed the Language Knowledge Examination for English. She claimed, as well, that all the bilingual stenographers at Camp Borden received the bonus. She included a number of documents with her letter.

The Department informed the Commissioner that the complaint was justified and that it was through a miscalculation that the complainant had not received the bonus. Wishing to correct its mistake, the Department proposed to pay the complainant all the money owing to her.

In his reply to the Department, the Commissioner asked a number of questions. Would the way in which the bilingualism bonus was awarded be different at Camp Borden and Toronto? On the strength of a handwritten note on a memorandum to the complainant, why was form DND 450 stocked in English only at the base store? How many forms at the Canadian Forces College in Toronto were in both official languages? Which ones? When would form DND 450 and any other unilingual forms be printed in both languages?

In its second reply, the Department explained that it had found, after reviewing the situation, that the way in which the bilingualism bonus was awarded was the same in Toronto and at Camp Borden. In the complainant's case, it had only been an unfortunate mistake. Moreover, according to the Department, the investigation did not reveal any contravention of the Act.

Form DND 450 existed in English only, but it had a French counterpart—form DND 453. The Department was sorry this form had not been sent to the complainant, but added that this oversight had been quickly corrected.

In answer to the Commissioner's other questions, the Department indicated, on the basis of a survey, that all but six forms used at the Canadian Forces College in Toronto were bilingual. Of these six, two would be available in a bilingual version around the middle of February 1976, while the other four were being translated.

The Department added that it was aware of its obligations in linguistic matters and that it was doing its best to provide its employees with work instruments in both official languages. Nevertheless, certain complaints stemmed from the fact that some employees, through an oversight or out of habit, were continuing to use the few unilingual forms they might still have on hand.

The Commissioner accepted the Department's explanations, but asked to be duly informed when the last four forms that were still being translated became available in both languages.

NATIONAL ENERGY BOARD—*Darkness at Noon*

EVALUATION

The Board's perennial search for ways to cut back consumption of our natural resources seems to have affected its use of bureaucratic power as well. In any case, its response to this Office's request for information on its progress towards implementing the recommendations of our 1974 special study was singularly short. So short, in fact, that one can only comment on the Board's progress by saying "it seems to have made some effort." Subsequent enquiries did throw a little more light on the Board's brief response, though, unfortunately, too late to help us greatly in this report.

On the positive side, the Board, unlike another regulatory agency which seems unwilling even to consider the idea seriously, makes it quite plain in its notices that either English or French may be used during public hearings and that simultaneous translation will always be provided. The Board seems to have made substantial progress with 12 out of our 36 recommendations.

Thus, although one gets the impression that the Board is expending some of its energy on linguistic reform, one cannot measure its performance adequately until its broad programmes have given more tangible results, and until a proper monitoring system is in place.

NATIONAL HEALTH AND WELFARE (HEALTH COMPONENT)—*Tobacco Road*

EVALUATION

The surge of linguistic energy observed in 1973-74 in the "Health component" of National Health and Welfare has proved, unfortunately, to be only a false recovery from a lingering malaise.

There are, it is true, some areas where the Health component has shown signs of trying to improve its linguistic condition. In general, it has been cooperative in looking into complaints and has usually found solutions fairly quickly. The Department has also issued a new policy on official languages, re-examined the mandate of its language adviser and coordinators, expanded and modified its language retention programmes, and provided courses to help its Francophone employees retain and, where necessary, improve their knowledge of their mother tongue. The Health component has also hired more translators and encouraged its employees to request more reference works in French.

The measures, impressive as they may seem at first glance, are far outweighed, however, by a number of serious weaknesses. The Department's policy on official languages—to give a few examples—opens up a number of linguistic loopholes to those who might “forget” their responsibilities under the Official Languages Act, through its vague references to “public,” “significant demand,” and “bilingual districts”. The Department also seems to have ignored its responsibilities to the travelling public as set forth in the Act's Section 10(1); and it has been reluctant to ensure that services provided to the public through associations either receiving financial aid from the Department or bound to it by contract are provided in each citizen's preferred language. Moreover, the wide geographic distribution and decentralization of its vast network of regional, district and local offices is such that, without a much more efficient monitoring system than the Department now has, one doubts that it will ever be able to bring about the necessary reforms.

One hopes the Department's greater efforts to remedy these important weaknesses will earn it a more favourable evaluation next year. The diagnosis this year is “condition stable but poor.”

NATIONAL HEALTH AND WELFARE (WELFARE COMPONENT)—*The Beggar's Opera*

Six complaints were lodged against the “Welfare Component” of this Department. Reaction to these was generally quick and satisfactory. The Welfare Component reported on the status of the 22 recommendations of our special study in a thorough manner. Fourteen recommendations dealing with such matters as publications, language training, information services, hiring and signs were implemented, while 8 others were only partly implemented.

During the last year, the Component has given bilingualism increased attention. The Assistant Deputy Minister for Administration has been designated as the principal officer responsible for its official languages programmes—encouragingly high-level backing. Regional managers have worked to ensure that services to the public are made available in both French and English by judicious deployment of bilingual staff and by language training. Furthermore, the Component has set up good information programmes and made bilingual many more of its publications, forms and signs. Films and exhibits are now available in both official languages. Special language courses have been provided for receptionists, a small but strategically wise move.

However, in spite of this progress, a number of weaknesses need closer scrutiny. There are still major policy shortcomings in defining

adequately such terms as "significant demand," "public" and "travelling public". Moreover, the Component does not seem to have a system to monitor all aspects of its official languages programme and, as a result, it relies chiefly on the sound but limited Treasury Board Official Languages Information System (OLIS). Also, "available services" are not always offered automatically, much less actively. The Component has had to set back some deadlines because of Treasury Board requirements concerning Units Working in French and the translation of work instruments. The jurisdictional haggling it must engage in with Public Works to change signs slows down "visual" reform.

In sum, in urging a faster cleanup on these matters, we are inclined to echo the harsh advice of a B.C. cabinet minister to able-bodied West Coast welfare recipients : get a shovel.

COMPLAINTS

File No. 3359—Touché!

A French-speaking member of the Canadian Fencing Association complained that all documentation received from it had been in English only. He also alleged that the association did not provide administrative services in both official languages.

The Department said that it contributed substantially, through Sport Canada, to the operating expenses of various national sport-governing bodies, including the Canadian Fencing Association, either directly or through the National Sport and Recreation Centre, which housed some forty-six such associations and provided them with administrative services. These associations were all nevertheless autonomous. Regarding the Canadian Fencing Association, about 10% of its documentation was produced bilingually; the bulk of its translation was done outside the National Sport and Recreation Centre, whose translation service could not keep up with the demands placed upon it; it had undertaken, at its last annual meeting, to produce as much of its information as possible in both official languages; its present staff consisted of one administrator who shared the services of a secretary; and the problem of translation had been aggravated by the withdrawal of assistance formerly provided for translation by the Department of the Secretary of State.

The Department said that the issue raised a question of considerable interest to it, namely the application of the Official Languages Act to autonomous national voluntary associations.

The Commissioner told the Department that there was no doubt that voluntary associations were not themselves covered by the Official

Languages Act. The question was whether the Department, which was covered by the Act, should take into account the Act's spirit and intent when granting substantial support to such organizations, by requiring, for example, a minimum of bilingual service. In deciding, the Department should take into consideration the extent of the organization's identification with the federal government because of Sport Canada support.

The questions were now being considered by the Department as a result of a recommendation made by the Commissioner following a special study of the Health component. Disposal of the complaint should therefore await the outcome of this examination. In the meantime, the Commissioner was of the opinion that the Department might consider giving more help to the Canadian Fencing Association in view of the low level of the bilingual service it offered the public.

The Department replied that it had no control over the correspondence, reports and other documents emanating from the offices of the various client associations, which were autonomous organizations. However, when it contributed to the production of specific printed materials it required them to be produced in both official languages. It also pointed out that, generally speaking, its support of the association was based on specific projects and that several factors then influenced implementation of the bilingualism policy. The obvious solution was the provision of additional funds to national sport and recreation associations to enable them to increase their bilingual capacity. This question was being explored with the Treasury Board. Furthermore, the Department's Fitness and Amateur Sport Branch would be represented on committees appointing executive directors of those associations housed in the National Sport and Recreation Centre, and the Department intended to encourage and assist in improving the bilingual capacity of these national organizations to the extent that additional funds from the Treasury Board permitted. The Commissioner was subsequently informed that no additional funds would be made available by the Board in this case.

File No. 3680—Unusual and Unlikely to Recur

A French-speaker alleged that when she called the Department's Fredericton Regional Office long-distance she had to deal with a unilingual English-speaking person.

The Department said that the Fredericton office had a reasonable capability to serve the public in both official languages. Unfortunately, the two permanent and one casual employees of the Client Services Section, who were all bilingual, were absent at the time of the call because

of personal or family illness. Nevertheless, the call could have been returned by another bilingual employee had the complainant chosen to leave her telephone number.

The Commissioner reminded the Department of a Special Studies recommendation he had made to it in May 1973 concerning the automatic provision of bilingual services in oral communications with the public. He then asked the Department to assure him that it had taken steps to ensure that the Client Services Section of the Fredericton Regional Office had at all times a sufficient bilingual capability to serve the public automatically in both official languages.

The Department told the Commissioner that it had investigated the matter a second time and felt that the situation that gave rise to the complaint was unusual and unlikely to recur. An additional bilingual position was being created in the Client Services Section, which would ensure a permanent bilingual capability of one officer and two clerks. In addition, arrangements had been made to add a bilingual clerk to the Section when employees were absent.

File No. 3742—A Unilingual Nurse

A federal government employee complained to the Commissioner that the nurse working in the health unit in a large building in the National Capital Region spoke only English. Since this person keeps the records for each federal employee in the building, the complainant wondered why service was provided only in English.

The Department told the Commissioner that its health service was making every effort to provide service in both official languages to federal public servants in all its health units in the National Capital Region, but that there was a shortage of nurses. Usually the health unit in question was staffed by two bilingual nurses, but since one position was vacant, the remaining nurse was doing the work of two people. The Department stated that while waiting for the second position to be filled, it had taken administrative steps to provide appropriate service that would meet the needs of this region. When service in French was required in that building, a bilingual nurse from another health unit would come to take care of the problem, or else the person needing assistance would go to that nurse. In addition, the hiring of several bilingual nurses, recent graduates of the University of Quebec in Hull, enabled the Department to assign a bilingual nurse to the unit in question for half of each working day.

In the meantime, the complainant happened to need the services of that unit. This nurse did not follow the procedure announced by the

Department and the patient had to try to explain her symptoms as best she could in English.

In addition, the Commissioner believed that posting a bilingual nurse to this unit on a part-time basis would not entirely solve the problem, since a French-speaking employee might need medical attention while she was absent. He therefore suggested that precise instructions be given so that the unit in question would be capable of providing services in both official languages at all times.

In reply, the Department announced the posting of an experienced, full-time bilingual nurse to this unit. Since the unilingual nurse was due to retire toward the middle of 1976, her position would become bilingual immediately after her retirement and would be staffed accordingly.

NATIONAL MUSEUMS OF CANADA—*The Old Curiosity Shop*

EVALUATION

During the period under review, the public lodged 12 complaints against the Corporation's four national museums. Weaknesses denounced included lack of service in French from guards, elevator operators, cafeteria staff and telephone operators. The Secretary-General, adroitly orchestrating the goodwill of his component-fiefdoms, settled all complaints with no-nonsense panache.

Because the National Museums have decided to require some linguistic skill in hiring for their own security force, the public should soon be getting better bilingual guard service. The institution has not improved its showing enough over last year to claim a first place on the podium. Yet finding itself, as Somerset Maugham said of himself, in the very first rank of the second-raters, is surely a not entirely unfulfilling honour.

COMPLAINTS

File Nos. 2852 and 3188—Security Guards

Two French-speaking complainants were unable to obtain information in French from security guards at the National Museum of Science and Technology.

The latter replied that the Commissioner should take the matter up with the Department of Supply and Services which supplied the security guards.

The Commissioner pointed out that other institutions had, from time to time, made similar suggestions with regard to aspects of bilin-

gualism which they believed were the responsibility of departments such as Public Works and Supply and Services. However, he had not supported this theory, but believed instead that it was up to each institution to look after the "nuts and bolts" of its own bilingualism programme by making, where necessary, appropriate administrative arrangements with other departments. The Commissioner therefore asked the Museum to take the necessary measures to ensure that a sufficient number of guards able to serve the public in both official languages were on the job at all times.

To this the Museum replied that the Secretary General of the National Museums of Canada was doing his best to convince the Treasury Board that the Museums should have their own security guard services. This aim was eventually achieved and the Commissioner was told that recruitment of the new security force had begun so that it would probably assume operational responsibility gradually over a period of fifteen months.

The National Museums stated subsequently that, in order to serve the public in both languages at all times, all the guard positions would have to be designated bilingual, but that this created problems. Persons of good calibre and experience were in short supply; the suitability of candidates would be assessed by the Public Service Commission, without regard to linguistic ability. It followed that if a large number of unilingual persons were recruited, the force would probably not achieve the desired bilingual capability for some time.

In spite of the above, it turned out that the recruitment campaign was quite successful, so that the Secretary General of the National Museums was able to report within a few months that 90% of the security officers employed at the National Museum of Science and Technology had a sufficient knowledge of the French language to adequately serve the public. Furthermore, administrative arrangements had been made to ensure that bilingual services were available at all times.

The Commissioner informed the complainants accordingly and closed the files.

NATIONAL REVENUE (CUSTOMS AND EXCISE)—*The Bootleggers*

EVALUATION

The public lodged 29 complaints against the Department in 1975. Among other things, these touched on a supervisor writing in Ukrainian to a French-speaking employee, unilingual English signs, French as a

"foreign" language, and the absence of bilingual service. In spite of isolated successes, too often Customs and Excise offered excuses rather than solutions to lack of service. What is more, in a number of cases, though there was enough bilingual staff to give service in French, it was not offered or indeed was refused unprofessionally with less than a customary smile.

Since the Department has trouble at times distinguishing between Treasury Board directives and the Official Languages Act's requirements, it is hard pressed to provide detailed information about the implementation of 48 recommendations this Office made in 1973. The Department has not yet published and distributed its new bilingual objectives and guidelines.

The Department for years seemed strangely skittish about explaining to its employees the simple and reasonable obligations the Act lays on it. Perhaps one can sympathize with its fear of guilt-by-association in taking some time to follow up this Office's repeated offer to help out on such in-house information efforts through joint visits to selected border posts — even though the Deputy Minister quickly agreed to flog far and wide our "how-to-do-it" Safari Kit. By renouncing its previous vows of silence, the Department may now be able, in certain politically sensitive areas, better to defuse the efforts of some local Elmer Gantry of unilingualism to scare the Hell out of all and sundry.

Moreover, the Department's monitoring of our recommendations and its information retrieval appear to be very weak. Lastly, because some of its efforts are tied to the government's process of identifying and designating positions, certain requirements for service will not be met until 1978, if then at all! The Department's attitude seems to rest on the conviction that it will pay its duties to the official languages only to the extent that these duties do not interfere with its "business". There is no reason why "bilingualism" should harm the Department's operations. Just the opposite is true. As one of the Government's most highly visible activities, linked deeply with the symbolism of our nationhood, Customs and Excise can only convince returning Canadians that they are truly coming home if it learns to say "Welcome," if not "Pay up," in both of Canada's official languages.

NATIONAL REVENUE (TAXATION)—*Great Expectations*

EVALUATION

National Revenue—Taxation has continued to scrutinize its own linguistic assets and liabilities with the same degree of sharp-eyed watch-

fulness it normally applies to taxpayers' returns. This watchfulness has resulted in some very positive returns indeed.

As a general rule, the Department's Taxation component found prompt and satisfactory solutions to most of the 27 complaints received. In most instances, it accepted this Office's recommendations and suggestions, and only in rare cases did a little prodding seem in order.

Out of 13 recommendations this Office made in 1972, after a special study, 10 are considered implemented. The Department has established an effective monitoring system, taken steps to determine actual demand for bilingual services, ensured that publications and signs are all printed in both official languages, and provided its staff with official languages information. In order to increase the use of French and help its employees maintain their newly-acquired language skills, the Department has also taken the initiative of creating its own exchange programme. Through this programme, which was first started three years ago, employees are transferred for periods lasting up to two years to district offices where their second official language is widely used as a language of work. Moreover, an in-house language training programme, based on job requirements, has enabled a number of employees to become bilingual before the designation date of their positions. This progress can be attributed, at least in part, to a basically sound and workable policy on official languages, as well as to an information retrieval system sophisticated enough to allow it to obtain precise answers to requests for information.

One might note two weaknesses. The first is that the Department's telephone information service in Ottawa continues to offer inadequate assistance in French and, sometimes, it seems, is even discourteous to French-speaking Canadians. Second, the Department has not yet managed to produce a bilingual form on which the taxpayer could indicate his language preference. The Department has put forward various reasons for the delay, including legislative changes, technical difficulties and consultations with the provinces.

Since at least Biblical times, tax collectors have not been much loved. In Canada, however, we must admire their cleverness in taking our money pretty efficiently in the official language of our choice.

COMPLAINTS

File No. 3562—Directing Calls

A French-speaker phoned the Ottawa District Office of National Revenue, Taxation. The employee who took the call did not speak French, and transferred the call to another person, saying in a rude tone, "French, line three".

The Department replied to the Commissioner that its information officers used the words "French, line . . ." or "English, line . . ." to direct phone calls to employees who could serve callers in the official language of their choice. Apparently the person who had received the complainant's call had neglected to press the "hold" button, and thus the complainant had been able to hear the phrase "French, line three". The Department doubted that there was any ill will on the part of its staff.

The Commissioner recommended to the Department that, in order to avoid repetition of such incidents, it should instruct its information officers to use a short phrase such as "un instant, s'il vous plaît" (one moment, please) when they receive a call in French, before transferring the call to a colleague.

The Department accepted this recommendation and assured the Commissioner that it would see to it that this procedure, which had already been in effect for a few months, would be followed in future.

PARLIAMENT—*Life at The Top*

EVALUATION

Notwithstanding zealous efforts by both Speakers, members of the public continued to be disappointed with too-frequent imperfections in Parliament's linguistic performance. They reported about a dozen instances where services fell below their reasonable expectations.

Citizens' frustrations stemmed from matters such as guards' and guides' inability to offer and ensure tours in French and the allegedly poor quality of French spoken by some guides. The appropriate authorities settled most complaints promptly. Yet despite encouraging personal leadership from both the Speaker and the Clerk of the House of Commons, guide services are still not always actively offered in both official languages.

For the third consecutive year, this Office has been obliged to point out instances where the law was ignored in the precincts of the law-makers. A visit to Parliament Hill means a lot to most Canadians. Perfection may not be of this world, but in matters linguistic the Hill seems a logical place to reach for it.

COMPLAINTS

File Nos. 3144, 3954 and 4119—Guided Tours

A French-speaker reported to the Commissioner that at 11:00 a.m. on July 13, 1974, he had gone to the entrance of the Parliament

Buildings in Ottawa for a guided tour, and had stood at the left door where a sign indicated "Visite en français" (tours in French). After waiting over an hour and seeing about a hundred English-speaking visitors file by, he and about thirty other French-speaking visitors patient enough to wait until then had had to accept the services of an English-speaking guide, rather than return home disappointed.

The Clerk of the House of Commons informed the Commissioner that he had questioned the security staff and the guides that had been on duty at the time, but that unfortunately, none of them remembered the incident. He added that this in no way excused the long wait, especially when the group of visitors that the complainant had joined had had to be content with an English-speaking guide whereas it was clearly indicated that the tour was also offered in French.

The Clerk said that the situation could be explained by the fact that around 11:00 a.m. during the summer, after the Changing of the Guard ceremony, many persons wished to visit the Parliament Buildings, and as a result a number of them had to wait because of the lack of guides at these times of heavy demand. He added that in spite of repeated efforts to cope with these difficulties, the situation would be hard to improve as long as the Changing of the Guard attracted a crowd of visitors to the Parliament Buildings.

The Clerk then pointed out a second difficulty—recruitment of students as guides for the summer. This involves about fifteen young men or women who should really be bilingual in order to carry out their work properly. These young people come from all parts of Canada, and the Clerk explained that he did not always have the opportunity to interview them before they arrived in Ottawa. To date, information about their ability to express themselves in both official languages had been obtained from the young people themselves, and most of the time their word was accepted. As a result, many young people who had said they were able to provide bilingual service to the public subsequently proved unable to do so.

The Speaker and the Clerk of the House of Commons discussed at some length the problem raised in this complaint. They finally opted for the following solution which, in their opinion, should have been implemented long ago: before guides from outside were added to the regular staff, they would be interviewed by telephone at their place of residence so that their knowledge of the two official languages could be checked.

The Clerk was of the opinion that this measure would improve the situation, and that its implementation would bring results during the next summer.

After concurring with the Clerk in his wish to see the situation improve in the coming year, the Commissioner suggested that the guided tours be offered to the public of both official languages within a reasonable length of time so that one group would not have to wait longer than the other.

Receiving two subsequent complaints about the absence or inadequacy of French in the services offered visitors to the Parliament Buildings, the Commissioner discussed the whole question with the Speaker and the Clerk. The latter promised to monitor more closely the quality of the French spoken by the guides. The Speaker of the House stated that he would give very high priority to application of the Official Languages Act by Parliament.

While assuring the complainants that he intended to watch particularly closely the practical action taken to make good these promises, the Commissioner expressed his certainty that the instructions given by the Speaker and the Clerk of the House of Commons were based on their real desire to make lasting reforms.

File No. 3527—Library of Parliament

An English-speaking public servant alleged that when she dialled the Library's number 992-6945 one afternoon she received a recorded reply in French only.

The Library first told the Commissioner that the problem doubtless arose because it had two separate telephone numbers for English and French general inquiries. When the Library was closed, these telephones were connected to an automatic answering service so that information could be provided as soon as staff was available. Bilingual recordings could perhaps be used, "but the Library of Parliament [was] to serve Parliament and [served] others indirectly through serving their Senator or Member. Direct service to outsiders was given only as a courtesy". The Library had "had no parliamentary complaints regarding 'separate, but equal' telephones", and therefore did "not see any reason to make a change". It would like to know whether the complaint had been a parliamentary one. As a result of the complaint, the Library had discovered four erroneous listings of the French general inquiries number in the Government Telephone Directory and would inform its clientele of them.

Before commenting on the above, the Commissioner pointed out that the complainant had been trying to reach the Official Publications Section of the Library when she dialled 992-6945, the number listed in the Government Telephone Directory. He asked whether this had in fact been the section's number at the time.

The Library confirmed that 992-6945 was the Section's number at the time of the call. However, it had previously been the number of French general inquiries and the line had unfortunately not been disconnected from the answering machine when the numbers were changed. (The Library later confirmed in a telephone conversation that the line had now been disconnected from the machine.)

The Commissioner was of the opinion that direct service by the Library to outsiders (in this case, an officer of another prestigious federal library), although "given only as a courtesy", was "available service" to the public, in the eye of Section 9 (1) of the Official Languages Act, and rendered the Library subject to the Act.

He was further of the opinion that the arrangements for separate telephones for English and French general inquiries complied with the Act provided that the choice was known to the Library's clientele. This would obviously require that all listings of both numbers in the Government Directory be at all times correct. Since changes and human failings made this impossible and since recorded messages could more readily be altered than listings in the quarterly directory, the Commissioner recommended that the recorded English and French messages given by the Library's automatic answering service each end with a brief mention, in the other language, of the number to call in that language for general inquiries.

The Library said it did not share the view that its service was, "either in fact or in law, 'available service' to the public" and would therefore seek the opinion of its legal adviser on the Commissioner's interpretation of the Official Languages Act. It subsequently wrote to the Commissioner as follows:

[My senior lawyer] confirms my belief that as "the Library of Parliament is not a department or an agency of the Government of Canada nor a judicial, quasi-judicial or administrative body or Crown corporation" and that as "it is not at the service of 'members of the public' in general" but is, as the Library of Parliament Act (R.S.C. (1970) c. L) Section 2 provides, "for the use of both Houses of Parliament" were not legally speaking, at the service of members of the public. For "these reasons in the strict legal sense of the statutes the complainant is not entitled to complain to the Commissioner of official languages".

You will be happy to know, however, that both recording machines will carry bilingual messages as soon as this can reasonably be done and we appreciate your drawing the complaint to our attention.

We should be interested to know, however, if you considered using your discretion by refusing to investigate the complaint. We

note that under Section 26 (4) of the Official Languages Act you do have this option if (a) "the subject-matter of the complaint is trivial", (b) "the complaint is frivolous or vexatious or is not made in good faith", or, finally (c) "does not . . . come within [your] authority under this Act". We feel it might have been dismissed under all of these subsections, but then we should have missed participating in this exhilarating correspondence!

The Commissioner told the Library that he did not agree with its adviser's interpretation of the words "department or . . . agency of the Government of Canada", "available service" and "public" and that he considered his recommendation to be well supported by the provisions, spirit and intent of the Official Languages Act. For that reason, Section 26(4)(c) was inapplicable and the complainant did not, in his opinion, fall within Section 26(4)(a) or (b). In any event, such legal quibbling was irrelevant because of the happy result, which he would report in the usual manner to the Clerk of the Privy Council and to Parliament.

POST OFFICE—*The Scarlet Letter*

EVALUATION

The Post Office which, one suspects, is used to handling poison-pen letters, will no doubt not react with too much astonishment to the one this Office is about to deliver. In spite of management assurances we received last year that things would get better, the efforts and achievements of this organization to give bilingualism first-class service have proved terribly disappointing.

Members of the public cited 64 complaints against the Department in 1975. Many of these concerned everyday problems which might have been settled with despatch. They rarely were. In several cases, even admitting our own epistolary imperfections, the Post Office's slowness resembled paralysis: it took 17 months to settle one relatively straightforward complaint. In several other cases, in spite of numerous prodings, the Department could not come up with satisfactory solutions to classic problems of providing bilingual service, but often cited union agreements as constraints.

The creation of the Department's Official Languages Branch, although still understaffed, and the appointment of official languages co-ordinators in the regions are steps in the right direction. The con-

version of marking devices to a bilingual format, the Post Office says, is almost complete, and it adds that most interior signs have been made bilingual.

Only 12 of the 28 recommendations resulting from our Moncton and "national" special studies (done in 1972 and 1973 respectively) appear to be more or less implemented. The Department has not yet tackled the recommendations which might really help it meet the Official Languages Act's requirements, and prevent recurring complaints. For example, the Department seems merely to pay lip service to recommendation 2 of the "national" study, which urged precise guidelines on offering bilingual services.

The Deputy Minister's personal commitment to language reform is not in doubt. Management follow-through on this commitment is. Well-known union-management antagonism in the department on other issues does not help the cause of language reform either. Whatever the reasons for the Department's poor showing, one thing is certain: to improve its linguistic credibility, the Department must get off the pot. If it does, some of us may even forgive it for delivering a few Christmas cards in March.

COMPLAINTS

File No. 1889—Festina lente

A French-speaker stated that all signs at the main post office in Regina, Saskatchewan, were in English only and service in French was unavailable.

The Department replied that service in French was available from the postal officer in charge of registration or, in his absence, from six other staff members able to provide such a service.

The question of signs was being studied by the Department and officials from the Department of Public Works.

The Commissioner judged this situation to be unsatisfactory, for a customer in need of stamps would not likely go to the registration wicket for them. Furthermore, if the officer in charge of registration was busy at the time, he could not serve the French-speaking client. The Commissioner asked why the six employees mentioned above were called upon only in the absence of the officer in charge of registration, and where they worked in the post office.

The Commissioner, after sending numerous fruitless reminders and making equally fruitless telephone calls, finally received a reply from the Department, *exactly 17 months* after having requested it. All signs had now been made bilingual, but the Department still neglected to pro-

vide the required information concerning bilingual staff, preferring instead to fall back on the vague phrase "other administrative arrangements".

The Commissioner remained dissatisfied with the scanty information provided concerning bilingual counter services at this post office, but decided to close the file with the promise that this case would appear in his annual report.

File No. 2646—One Out of Twenty-two

A French-language organization complained that the Department had identified as "unilingual English" positions currently occupied by bilingual Franco-Manitobans. It also maintained that the Department had not provided enough bilingual positions to ensure proper service to the French-speaking public in the Winnipeg area, citing the Norwood Grove postal station as a case in point.

The Commissioner asked the Department to look into the situation at Norwood Grove and other post offices in the Winnipeg area. He also wrote to the Treasury Board to express his concern that the identification of too many positions as requiring only English would result in a gradual falling-off in the quality of bilingual service.

The Department told the Commissioner that the Norwood Grove postal station served a predominantly English-speaking locality; the French-speakers were in other places close by. The Department and the Treasury Board would, however, review the situation.

The Department subsequently conveyed the results of the review to the Commissioner. At Saint-Boniface, all three wicket clerks were bilingual; at the main post office in Winnipeg, one out of twenty-two wicket clerks was bilingual; at Norwood Grove one of the two wicket clerks was bilingual; and at Saint-Norbert there was only one wicket clerk and he was bilingual.

The Commissioner believed that having one bilingual wicket clerk at Norwood Grove was not unreasonable in view of the Department's explanation. On the other hand, a single bilingual wicket clerk at the main Winnipeg post office appeared hardly adequate. The Commissioner therefore recommended that the Department take the necessary steps to ensure that services to the public at the main Winnipeg post office were available in both official languages at all times.

The Department informed the Commissioner that a second wicket position would be identified as bilingual and the incumbent would go on language training in September 1975. A bilingual person would replace him while he was away. The Commissioner was subsequently told that the employee concerned would not begin language training before January 1976.

A French-speaker complained of the lack of bilingual services at the Elliot Lake post office. He stated that the wicket clerk was unilingual English and had to call on a colleague who was busy with other duties every time a customer wished to communicate with him in French. The complainant maintained that the postmaster refused French-speaking persons the services they are entitled to. Subsequently two other French-speakers also complained about the absence of service in French at the same post office.

The Post Office Department informed the Commissioner that the postmaster categorically denied the complainant's statement that he refused to give French-speaking persons service in French. He said that the posters, tax return forms and other printed matter made available to the public in that office were available in both official languages. He did, however, acknowledge that none of the full-time wicket clerks could speak French, and that another employee had to be called on whenever a customer wished to be served in that language.

The Commissioner recommended that some full-time wicket clerk positions be designated bilingual by March 31, 1975 at the latest so that the public could at all times obtain service immediately in both official languages.

The Department told the Commissioner that the sixteen positions at the Elliot Lake office were distributed as follows: unilingual English, 12; unilingual French, 2; bilingual, 2.

The position of postmaster had been designated bilingual as of September 30, 1975, and that of his assistant would be so designated as of March 31, 1977.

One of the wicket clerks was bilingual and another would be by March 31, 1976.

In view of the fact that 28.7% of the population of Elliot Lake was French-speaking and that the distribution of bilingual positions might be insufficient to provide adequate services in French immediately, the Commissioner recommended to the Department that the designation date for the second position of bilingual wicket clerk be brought forward from March 31, 1976 to October 31, 1975. In the meantime, the Department should hire a bilingual employee on a temporary basis in order to provide the French-speaking public with service in French.

The Department acquiesced to the first part of the Commissioner's recommendation, but did not think it was necessary to hire a temporary wicket clerk.

The Commissioner strongly urged the Department to reconsider its decision. The Department replied to the Commissioner that a temporary

wicket clerk would be hired as of December 1974, while the incumbent of the position was away on language training.

File Nos. 3252 and 3394—Rue and Ave

In both of these cases, a French-speaker ran into difficulties because he chose to address his letters in French to Edmonton. In one instance, the letter was returned bearing the indication “no such number”. In the other, the letter was returned allegedly because there was “no such address”. Apparently, this sort of thing had occurred at least twenty times.

The Department explained that this was a recurrent problem because the handwritten French words “rue” and “ave” were sometimes indistinguishable. The staff understandably interpreted the address as avenue. Because of the grid system used in Edmonton, this invariably resulted in the type of problem referred to by the complainants.

The Department apologized to the complainants and stated that signs had been posted on wall areas along with notices in order books drawing the attention of staff concerned to the problem. The Department added that the use of the postal code would prevent the recurrence of such errors and suggested the complainants be so informed.

File No. 3266—Marketing Survey

An interviewer employed by the Department’s Eastern District Marketing Division called at the office of a French-Canadian cultural association in Ottawa to discuss the postal code. She could not speak French. The association complained about it to the Commissioner and pointed out that there were many French-speakers in that part of the city. It said that the interviewer also left three documents in English: an extract from *Readers Digest*, a leaflet on the postal code, and a list of telephone numbers.

The Department told the Commissioner it regretted the incident and would not let this kind of thing happen again. It explained that the interviewer was a casual employee and that the programme was a temporary one. Unfortunately, the requirements of the Official Languages Act had not been properly applied. The interviewer concerned excused herself by saying that the respondent had not voiced any objections when she was there. The Department confirmed that it had bilingual staff available who could have been assigned to interview the complainant and that the information in the documents existed in both English and French.

The Commissioner believed that the incident revealed a weakness in the Department's organization. He therefore recommended that all market survey and promotional operations in the National Capital Region be conducted in such a way that customers and respondents could always be interviewed in their own official language. The Commissioner further recommended that the Marketing Division should at all times take the initiative by actively offering to its public the choice of communicating with it in English or in French.

The Department told the Commissioner that remedial action had been taken as soon as the complaint was brought to its attention. The Marketing Division was communicating with all its customers in the official language of their choice.

PUBLIC SERVICE COMMISSION—*The Chairman*

EVALUATION

The PSC reacted quickly to the 31 complaints lodged against it about such matters as language training and testing, forms, unilingual telephone reception, correspondence and competition posters. It accepted this Office's recommendations and suggestions about complaints with rarely quibbling zeal. However, the Commission's response to the recommendations of our special study seemed a little defensive and fuzzy. At times, the PSC tended to evoke jurisdictional and procedural constraints rather than finding—as it usually does—humane solutions.

The Commission has implemented two out of 18 "special study" recommendations (one dealing with the Career Assignment Programme and the other with courses offered by the Bureau of Staff Development and Training). Another eleven—concerning such matters as information, career opportunities, job-related language training and the availability of French-language aptitude tests—are only partly implemented. Chief among the five recommendations not yet in effect is one about the correlation between the PSC's Language Knowledge Examination (LKE) and public servants' second-language skills.

The Commission's main weakness seems to be a lack of planning and control in some language aspects of staffing, training and monitoring, as well as in language testing. Admittedly, administrative headaches created by ever-increasing numbers of public servants taking language training have taxed heavily the PSC's resources; but it might have avoided a few problems by closer coordination among the above elements.

Although a belief in the perfectibility of institutional mankind prevents us from awarding the PSC more than a silver Olympic medal, it seems only fitting to propose a singular gold medal to its retiring Chairman, John Carson. As a longtime linguistic Horatio at the bridge, he has faced and foiled assorted Etruscans with courage and common sense. Indeed, he has come dangerously close, in many quarters, to giving bilingualism a good name.

COMPLAINTS

File No. 3392—Conditional Appointment

A representative of the Public Works Component of the Public Service Alliance of Canada wrote the Commissioner on behalf of one of its members who had received an appointment on condition that he took language training for a period of up to one year and was successful in his course. However, fifty-three days later, the member was advised to return to work because he was not making much progress in his language course. The representative considered this unfair and asked the Commissioner what could be done.

Since the case appeared to be outside his jurisdiction, the Commissioner informed the complainant of the existence of the Language Review Committee of the Public Service Commission whose role was to examine these cases. The Commissioner also sent photocopies of PSC Bulletins 74-1 and 74-14 which describe the functions of the Committee and urged the union representative to get in touch with the PSC as soon as possible.

The Commissioner learned that the member had already appeared before the Committee which had advised him to return to work. Furthermore, the member's case had been reviewed a second time by a special review committee which had upheld the initial decision of the Language Review Committee. Obviously, there was little the Commissioner could do under these circumstances. However, he drew the union's attention to the Treasury Board publication entitled "Official Languages And You" in which question 34(b) covered the member's case and stated clearly that a candidate who was conditionally appointed to a bilingual position and did not succeed in language training would be appointed to a unilingual position for which he was qualified at the same rate of pay received during his conditional appointment, and at least at the same classification level as the position occupied prior to the conditional appointment. While this solution was somewhat less attractive than that of actually getting the job, at least the member would not suffer financially.

A French teacher told the Commissioner about a misunderstanding which had arisen over his pension fund. He had had his contributions returned to him and then was told to pay them back. He attributed the misunderstanding to his having to deal with a unilingual English-speaking personnel clerk when he filled out his documentation on joining the Language Bureau. He also said that he had received in explanation of what had happened a copy of a letter in English that the Department of Supply and Services had sent to his director of personnel.

The Commission said that two fully-trained members of its personnel office, one French-speaking and one English-speaking, were in charge of documentation sessions for new employees. In the past, French-speaking staff had occasionally indicated a preference for information in English, which was why both officers were present at the session which the complainant attended. Since October 1974, however, a bilingual French-speaker had been looking after sessions for French-speaking new employees, so the presence of an English-speaking colleague was no longer necessary.

The Commission said that because the complainant had not asked for his pension contributions to be retained by his previous employing department, they were automatically returned to him. In the meantime, he had expressed a wish to have them transferred to his new department. The documentation was all in order: the cheque and his instructions had simply crossed in the mail.

The Commission regretted that the letter of explanation in English from the Department of Supply and Services had been sent on to the complainant. It said it had called the attention of the originator to the need to provide this service in the employee's official language.

The Commissioner was inclined to believe that the complainant's problem was essentially an administrative one. He believed, however, that the Commission's action on the matter of the letter from the Department of Supply and Services was incomplete. He therefore recommended that the Public Service Commission issue or reissue instructions to its Personnel Branch that all communications with employees on personnel matters be provided in the official language of the employee's choice, whether or not the substance of the communication originated within the Branch.

The Commission replied that it had issued instructions to its Personnel Branch in accordance with the Commissioner's recommendation.

An English-speaker went on language training and, when the teachers thought she had reached the required level, she took the Language Knowledge Examination (LKE). She fell short of the pass mark by a small margin and was told that in such cases the student was given the benefit of the doubt and deemed to have passed the examination. She therefore returned to her job. Shortly afterwards, she received a telephone call from the Public Service Commission telling her that she was to undergo a review to determine whether or not she could be granted the point she was short of. She was not granted the point. She then found that the language school would not take her back because it maintained that she had passed the LKE. Her Department was going to remove her from the job she had been doing in an acting capacity since 1971 because she did not meet the language requirements. The Commissioner informed the Public Service Commission of her predicament.

The PSC agreed that the complainant had reached the required level on two counts, exceeded it on one and fallen short by a point on oral expression. It declared that one of its staff had made an error of judgment in this case and the complainant should be considered to have passed the test. The complainant was informed accordingly and continued in her position.

PUBLIC WORKS—*The Man of Property*

EVALUATION

The road to linguistic reform at Public Works seems to be increasingly strewn, these days, with "Detour," "Go Slow," and even "Stop" signs. In particular, the Department cannot be fairly accused of breaking any speed limits in its handling of complaints.

"Go Slow" also seems to be the Department's motto when it comes to implementing the 38 recommendations made by this Office after a special study conducted in 1973-74. It has taken no action as yet on the recommendation that it formulate a clear policy on official languages, with implementation guidelines and a precise time-table. It has also largely ignored another recommendation to formulate a specific policy on signs which, together with procedural guidelines and an effective monitoring system, would enable it, where reasonably required by the Official Languages Act, to make the hundreds of thousands of signs for which it is responsible bilingual by September 1976.

The Departmental Coordinating Committee seems hampered by a rather nebulous mandate and its ad hoc actions appear to depend more on personal inspiration than on any general planning. Finally, the Department's slowness to take action is complicated—perhaps one should say abetted—by a tendency noted last year to play “jurisdictional ping-pong”. It too often reroutes enquiries on bilingualism away from its own backyard, ignoring the initiatives of client-departments in favour of an expedient but too-rigid reliance on Treasury Board or Public Service Commission circulars.

In conclusion, the Department's poor attitude, lethargy and inability to produce significant results justify again this year an extremely low rating. One can only hope that the brief example of its late deputy minister's devoted personal leadership and its recent engagement of an experienced bilingualism planner will help the department to blast away at some of its more unwieldy roadblocks during the coming year.

SECRETARY OF STATE—*Culture Is Our Business*

EVALUATION

In 1975, the public lodged 28 complaints against this Department. These touched on such matters as poor quality of French, lack of telephone service in French, departmental identification in English only. In 16 instances, the Department took corrective action immediately. Four cases did not constitute infringements of the Official Languages Act and the remaining files were closed without difficulty. This near-perfection in respecting the Act is worthy of those wonderful folks who managed to make Canadians forget that B.B. once stood for Brigitte Bardot.

COMPLAINTS

File No. 3120—Vancouver: Guide for Citizenship

A French-speaking person complained that he had been given documentation only in English when he made a citizenship application at the Vancouver office. When he requested French versions of the forms, he was told that they would be sent to him as soon as the office received them, but that it would take a long time.

The regional administrators in the Vancouver office told the Department that they remembered the case in question very well. They informed the Department that all the procedures for receiving and

processing the complainant's application had been carried out in French, but that one document had not been available in French at that time.

The Department explained the shortage in this way. New documentation was being prepared and the brochure then in use was entitled *Guide pour les futurs citoyens (Guide for Citizenship)*. In the interim, the Department was using *Canada 1973*. At the time the complainant made his application, the Vancouver office had used up its stock of the French version and because the new brochure was to be distributed momentarily, it had not renewed its supply of the Information Canada publication. A short time later, however, the Vancouver office received a shipment of the *Guide* and had immediately sent a copy to the complainant.

The Commissioner pointed out to the Department that such a complaint could have been avoided if the regional office had acquired a few copies of the French version of *Canada 1973* before its stock ran out. This would have made it possible to reply to any requests from the French-speaking community until such time as the new *Guide* became available.

The Commissioner conveyed the Department's explanations to the complainant.

The complainant informed the Commissioner that he understood the Department's explanations of the complaint very well and added the following two facts to his complaint:

- 1) at the time he appeared in the Citizenship Court he had been sent a sponsorship form in English only and a notice for the presentation ceremony, also in English; and
- 2) when he appeared before the judge, the complainant had to ask that the hearing be conducted in French.

The Secretary of State Department informed the Commissioner that the Citizenship Court in Vancouver used about ten forms for various purposes. All ten had been sent to the Translation Service in Vancouver several months before so that bilingual forms could be prepared. The Department added that six of the ten translations had been completed.

As for the complainant's hearing, the Citizenship Court judge in Vancouver remembered very clearly that he gave the complainant the opportunity to take the oath of allegiance in French.

The Commissioner pointed out to the Department that when the Citizenship Court in Vancouver found it necessary to send English forms to French-speaking applicants, it should give them appropriate explanations without their having to request them. In addition, he added that it should have been standard practice for the complainant

not to have to ask to be served in French. The Commissioner asked the Department to provide clarification of the guidelines it proposed to follow concerning the language in which hearings were to be conducted.

The Department sent the Commissioner a copy of the guidelines that it had issued in May 1975 for Citizenship Court judges and sent to the regional administrators of these courts. These guidelines specified that when a prospective citizen requested services in the official language that was not the same as the judge's, the hearing should then be conducted by the regional director of registration services or, if that was not possible, by a judge from another Citizenship Court who was capable of conversing in the prospective citizen's language. This last procedure, however, would involve travel by a judge and, according to the Department, might be costly or detrimental to normal services.

The Commissioner conveyed these new explanations to the complainant and pointed out that his actions had provided the Department with an opportunity to review its language policy concerning the various services offered to prospective Canadian citizens.

SOLICITOR GENERAL—ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE—*Crime and Punishment*

EVALUATION

"Maintiens le droit" is the Force's motto and it usually tries to do the right thing in bilingualism as in law enforcement. Not only did citizens lodge fewer complaints against the RCMP during 1975, the Force took thoughtful steps to implement the 30 recommendations this Office made following a special study in 1974.

The Force admits that, although it has laid a firm groundwork through careful planning, some time will pass before results seem impressive. Its efforts to attract more bilinguals, and unilingual Franco-phones, have met with some success. Also, following the Armed Forces' lead, the RCMP has informed its members that they may communicate directly with this Office on matters concerning the Official Languages Act.

However, in the light of its loyal and serious attitude towards the official languages, and an auspicious strengthening of its central control and monitoring of language reform, a few curious small cobwebs remain: the RCMP's reluctance to ask its public-contact employees to use a standardized bilingual protocol to answer telephone calls, for example, appears perplexingly timid. Moreover, the Force's great caution, while

surely a high police virtue, sometimes comes close to immobilism when it invokes so regularly its provisos about prying loose help from the Treasury Board before making linguistic commitments. One surmises that Sergeant Preston did not wire headquarters about budgets before taking on the Mad Trapper.

But this is quibbling. In general, the RCMP, as both a federal and provincial force with nationwide duties, faces a uniquely complicated linguistic challenge. And it is pressing on with the job, through not a little "hail, like a pack of angry wolves on the trail."

COMPLAINTS

File No. 3151—"One moment, please"

The complainant, a French-speaker, called the office of the director at RCMP Headquarters. At the other end of the line, the secretary replied, "I am sorry, Sir, I don't speak French." The complainant continued in French, however, to inquire when the director would return, while the secretary murmured, in English, a few sentences that the caller could not understand, and ended the conversation by simply hanging up.

Determined to speak to the director, the complainant called back. The same secretary then replied categorically, "I am sorry, I don't speak French" and again hung up as the complainant was asking her in English for her name.

The complainant made one last attempt, and finally the French-speaking director himself answered, in French.

The RCMP informed the Commissioner that the position of secretary to the director was designated bilingual and that, until a date specified in the reply, it had been held by a bilingual incumbent. When the position had become vacant on that date, the RCMP had taken the usual steps to recruit a bilingual candidate. The competition was over and a competent bilingual employee currently held the position. The RCMP expressed its regret at the incident. It also made clear that the unilingual English temporary employee had been instructed to ask French-speaking callers to hold the line until her director or another bilingual person could take the call.

The Commissioner recommended that in order to prevent other such incidents, the RCMP should see to it that unilingual employees learn to use a French expression such as "un instant, s'il vous plaît" (one moment, please) when a French-speaker requested service, especially on the telephone and at counters.

The RCMP decided not to adopt the Commissioner's recommendation because, according to the organization, such a practice could in itself be a source of complaints, for the following reasons:

- 1) pronunciation would be a major obstacle; bad pronunciation by a unilingual English employee could confuse or annoy a person requesting service and could result in a complaint, which the RCMP would like to avoid; and
- 2) the use of a French expression could, at least in a few cases, encourage the caller to continue speaking, thus further complicating an already difficult situation.

The RCMP stated further that this question had been the subject of an administrative bulletin issued to all Headquarters employees, advising them that:

- 1) members working in an office where calls from the public may be received must, as far as is possible, answer the telephone in both official languages; and
- 2) any member who, in his dealings with the public, has a language problem involving one of the two official languages must take the necessary measures to find a member who has the language qualifications needed to handle the matter.

The federal institution reiterated to the Commissioner its firm intention of assigning bilingual staff wherever required, as soon as possible.

File No. 3551—Jasper

A French-speaker informed the Commissioner that there were no officers capable of communicating with him in French when he visited the office of the Royal Canadian Mounted Police in Jasper National Park in January 1975.

The RCMP confirmed the validity of the complaint. It informed the Commissioner that it was not able to provide bilingual services in Jasper National Park although it had already seen the necessity of giving such services. The RCMP pointed out that a bilingual officer had been assigned to Jasper, but that since the demand for service in French had proved to be small, and in view of its shortage of bilingual staff, the RCMP had been obliged to transfer the officer elsewhere.

The RCMP also informed the Commissioner that it would not, unfortunately, be able to offer services in both official languages in Jasper before filling some positions of higher priority as regards bilingualism. It assured the Commissioner, however, that bilingual services would be made available as soon as possible.

The Commissioner passed this information on to the complainant, pointing out that he had reminded the RCMP of recommendation

No. 29 of the special study summarized beginning on page 274 of his *Fourth Annual Report 1973-1974*. The Commissioner also told the complainant that he was following closely the implementation of the recommendations in that report.

The RCMP subsequently informed the Commissioner that two bilingual officers had been transferred to its Jasper detachment.

STATISTICS CANADA—*Nineteen Eighty-Four*

EVALUATION

Although our methods of assessment would strike Statcan's experts as hopelessly amateur, we have a sneaking suspicion that this agency's performance in language reform is better than last year's.

Statcan has treated complaints in a prompt, cooperative and satisfactory manner. It has made a noticeable effort to integrate the Official Languages Act's requirements into its census operations, and has increased its bilingual staff from 23 per cent in February 1972 to nearly 37 per cent in June 1975—especially in Senior Executive, Scientific and Professional, Administrative, and Technical categories. In addition, besides making its regular publications available in both official languages since 1974, it has also made good progress with translating about 10,000 forms and documents, has begun to introduce French into its computer information systems and is helping its employees become better informed of their rights and responsibilities by periodically putting out information bulletins through its Official Languages Division.

Although seasonally adjusted impressions lead one to think Statistics Canada is doing better things for language this year, one worries a little, still, about some procedures for the 1976 census. The full impact of the agency's reluctance, for "budgetary reasons," to provide bilingual census commissioners and representatives in all areas where there are concentrations of minority-language speakers will be revealed by the volume and nature of complaints arising from such procedures. Time, in short, and it is rather short, will tell.

SUPPLY AND SERVICES—*On Her Majesty's Service*

EVALUATION

The public lodged 22 complaints against the Department; these included such matters as unilingual forms, memos and correspondence. Supply and Services was (were?) quick to find solutions to all.

In response to a questionnaire our Office sent, the Department said in November 1973 that the Act's implementation was "completed". In the light of complaints received, one might wish the Department would supply more bilingual services and less unilingual assurances.

COMPLAINTS

File No. 3824—Pension Rights

A French-speaker enquired about the cost of purchasing pension rights and received the answer in English from the Superannuation Division of the Department.

The Department told the Commissioner that it was the Superannuation Division's policy to correspond with contributors and annuitants in the official language of their choice. This applied equally to estimates of cost on DSS Form 2057 which, although addressed to the Personnel Branch, was sent with a duplicate copy for the contributor.

The Department investigated the complainant's case and found that, although he had a French name, had expressed a preference for correspondence to be in French and had written to the Division in French, the latter had nevertheless prepared his DSS Form 2057 in English. It had written him a letter of apology.

The Department added it was studying ways and means of making sure that contributors would always receive correspondence in the official language of their choice.

The Commissioner asked the Department to inform him of the method it devised to prevent similar errors in the future. He said he would like to have this information at his disposal when he was preparing his Annual Report.

The Department subsequently informed the Commissioner that four proposed changes in the Superannuation Division's correspondence system should, when fully implemented, prevent similar errors in the future. Firstly, all new files would carry a tag indicating the official language of the contributor's choice and old files would be similarly tagged when they came up for action. Secondly, the Division's Internal Audit Group would return files to the appropriate section for correction if it discovered that correspondence with a contributor had not been in the proper official language. Thirdly, periodic reminders would be issued to the staff stressing the importance of processing files in the official language of the contributor's choice. Finally, the Division would continue to reply to inquiries from the Personnel Branch in the official language of the personnel officer concerned but it would now ensure

that any forms that were to be sent to the contributor would be in his or her official language; periodic checks would be made to make sure that such forms were forwarded in the correct official language.

TRANSPORT—*Airport*

EVALUATION

In 1975, citizens lodged 43 complaints against this formerly foot-dragging department. The Ministry resolved most of these satisfactorily. Some of the complaints, particularly those dealing with the use of French in air traffic control (summary below), proved exceptionally thorny. The answers to technical questions raised by these complaints will require time and dispassionate action. Probably some improved techniques for consulting experts from outside the Government would help to create greater mutual confidence among all interested parties, an obvious condition of a credible and lasting settlement.

In more general terms, the Ministry formulated an impressive and comprehensive official languages programme to implement systematically the 82 recommendations this Office made to MOT's Canadian Air Transportation Administration (CATA) in 1974. It elaborated 56 national policies which, as of December 1975, awaited only Treasury Board's approval and allocations of funds and man-years. As recently as January 1976, the Ministry was reviewing nine other policies with airlines, companies, various government bodies, concessionnaires and unions.

The Official Languages programme has become a major priority with CATA, and all managers, reported CATA, are held responsible for its successful execution. The Ministry has also conducted a survey, in 13 airports across Canada, to measure the demand for bilingual services and the level of bilingual service required at airports. Lastly, CATA has partly studied and is examining further the feasibility of using French in air/ground communications while giving overriding consideration to ensuring safety.

Though CATA's national policies are precise and forward-looking on paper, they bear close examination since they contain a number of inconsistencies: for example, face-to-face service will be offered in both official languages at all Quebec airports, while similar service in Ontario will be delayed. At Toronto International Airport, a French-speaking citizen could be asked to wait up to ten minutes before obtaining information in French. Also some services in the National Capital Region will be provided later than elsewhere in the country. What is more,

policies dealing with services provided by concessionnaires seem to be rather too flexible and deadlines rather vague.

It is still too early to say whether the Ministry's remarkably coherent approach will produce the results anticipated. But with a thoroughness and specificity rarely noted elsewhere, CATA has responded in some way to virtually all our recommendations. One has the impression that, after a slow start in earlier years, MOT now means bilingual business.

COMPLAINTS

File Nos. 2167, 3760, 3761, 3762, 3838, 3847, 3880, 4341 and 4386—Air Traffic Control: Safety and Bilingualism

Between March and December 1975, the Commissioner received several complaints—some of which were lodged collectively—from air traffic controllers in Quebec and Montreal, Quebecair pilots and Quebec Government pilots. In broad terms, the complainants asserted the right to use French in air traffic control (ground-to-air and ground-to-ground) in the Province of Quebec. Two of the air traffic controllers had entered into grievance procedures over the right to use French when speaking to other controllers within the air traffic control tower.

Because this was a highly technical matter involving possible danger to human life, and because it was without doubt the most complex complaint he had ever dealt with, the Commissioner entered into discussions with a number of people who had a specialized knowledge of air traffic control. In addition to representatives of the Ministry of Transport (MOT), the International Civil Aviation Organization (ICAO), the Canadian Owners and Pilots Association (COPA), the Canadian Airline Pilots Association (CALPA) and the Canadian Air Traffic Controllers Association (CATCA), he met with pilots of both the Quebec Government Air Service and Quebecair, and his legal adviser conferred with officers of Eurocontrol. The Commissioner also visited control towers in Montreal, Quebec City and Paris (Orly and Charles de Gaulle). He and his colleagues later consulted on several occasions with the newly-formed Association des Gens de l'Air du Québec.

In the course of his consultations, the Commissioner heard conflicting views about bilingualism enhancing or compromising safety in air traffic control, although the representatives of all the national associations stressed the need for great prudence in the area. Even though he was required by the Official Languages Act to ensure that French and English received equal status in federal institutions, the Commissioner realized that his Office did not have the necessary

technical expertise which should be brought to bear to reconcile, in detailed aviation regulations, the requirements of the Official Languages Act with air safety. The Ministry of Transport, on the other hand, was the legally and technically competent authority to decide on a course of action in accordance with the Aeronautics Act. Also, the Official Languages Act, like any other Act, had to be implemented with common sense, a fact which led the Commissioner to ponder on the relative importance of bilingualism and air safety in terms of the greater public interest. This meant, in his view, invariably putting safety first, but looking lucidly at the real effect on safety, at certain Canadian airports, of using one or both of Canada's official languages.

The Commissioner, having carefully considered the collective complaint, was of the opinion that the practices complained of were "contrary to the spirit and intent of this Act [Official Languages Act] but in accordance with the provisions of another Act of Parliament"¹ (the Aeronautics Act). The Commissioner therefore decided in July 1975 to conclude his investigation and recommended on the basis of his findings, that:

the Ministry of Transport, continuing its consultations with all interested parties, determine that degree of bilingualism which is compatible with safety in air traffic control, aiming at recognizing as much as possible the equality of the two official languages but always giving overriding priority to the safety of air travellers and aircrew.

With a view to enhancing air safety, the Commissioner also recommended that the ministry evaluate the usefulness of the following suggestions:

- a) that where bilingual air traffic control services are not available, practical, job-related language courses be offered on a voluntary basis to both unilingual English- and French-speaking pilots in at least Quebec, the National Capital Region, Northern and Eastern New Brunswick and Northern and Eastern Ontario, as well as to personnel in Advisory Stations in the above-mentioned areas;
- b) that a standardized vocabulary in French for air traffic control be developed and distributed as soon as possible;
- c) that uniform tests be administered by the Ministry of Transport or by the Department of Communications to air traffic controllers providing bilingual services, to ensure that they have adequate comprehension in both official languages.

The Commissioner asked to be informed of all decisions taken in this matter and assured the Ministry that his Office was entirely at its disposal for any further consultation about linguistic matters.

¹ Section 31(1)(b) of the Official Languages Act.

In the course of the summer, the Commissioner realized that the question of bilingualism in air traffic control had become dangerously politicized, with exchanges of strike threats and harsh words made publicly by both English-speaking and French-speaking aviation personnel. In an effort to bring the question back to the technical arena the Commissioner invited all the interested parties to a meeting on September 5, 1975. As a result of this meeting, a committee made up of French- and English-speaking air traffic controllers, airline pilots, private pilots and MOT personnel was created, and a few days later formally named by the Minister of Transport under MOT chairmanship. The Commissioner proposed the following principles to guide the committee (and all its members agreed):

- 1) To recommend a realistic policy for air-ground communication, taking Canada's linguistic duality into account, while always giving overriding priority to air safety.
- 2) In considering air safety their common and paramount concern, committee members agree to seek an objective technical solution without imposing preconceptions or preconditions.
- 3) Recognizing that one or more minority reports would probably defeat the purpose of finding a safe and universally acceptable solution, the committee will try to produce within the shortest possible time a unanimous report for urgent action by the Ministry of Transport.
- 4) While the committee is working, and until a decision on its report is announced, committee members and their delegating organizations would respect a moratorium on all public statements about this subject and on any action or threat of action which might harm the climate of technical and professional objectivity needed to find a solution.

Regrettably, the committee was obliged to abandon its work in early October, apparently because its members were unable to respect the second principle. The situation continued to deteriorate. Then, on December 10, 1975, the Commissioner opened a new file (4386) in connection with two Montreal-based French-speaking air traffic controllers who were suspended for using French in ground-to-ground communications and with respect to an English-speaking controller, also working in Montreal, who was obliged to take a day's leave without pay for abandoning his position to protest the use of French by his fellow controllers in ground-to-ground communications. The Commissioner sent the following letter to the Deputy Minister of

Transport on December 11, 1975, with respect to the French-speaking controllers:

[TRANSLATION]

I refer to our letter of December 10, 1975, concerning two air traffic controllers who were suspended at the Dorval Air Traffic Control Centre.

Because of the extreme urgency of the case, I visited the Control Centre last night in order to meet with the complainants and their superiors. As agreed with Mr. Walter McLeish, I was accompanied by Mr. C. G. Foy of your Ministry.

In addition to Messrs. M. Pitre and L. Desmarais, I met with both anglophone and francophone controllers. While consulting with these persons, I realized that finding a "technical" solution which everyone could respect would be impossible unless steps were taken rapidly to improve the psychological atmosphere of the Control Centre.

Although the question of ground-to-ground communications can, to a certain extent, be linked to that of air-ground communications (a problem I discussed in my letter of July 30, 1975), I believe they must be separated for the moment.

The discussions I had in Montreal also convinced me that your Ministry, while always giving overriding priority to air safety, will have to find, as quickly as possible, ways to allow the use of the French language in ground-to-ground communications between controllers who wish to use French. While I recognize that your Ministry's undeniable duty, from a legal and moral standpoint, is to protect the public if air safety appears to be in jeopardy, I find it abnormal, in principle, to oblige French-speaking controllers to speak to each other in English in the province of Quebec.

Without wishing for the moment to make formal recommendations which might take me into an area where I do not have your competence, I would like to propose for now, as a working hypothesis, a three-point analysis, the essential goal of which is to bring the whole question back to a level where reason will prevail over all other considerations:

1) Given the circumstances existing for several weeks at the Dorval Control Centre, the two suspensions seemed inevitable. Even though, in ground-to-ground communications, certain interested parties assess in varying degrees the importance of the purely linguistic factor in air safety, our investigation reveals that

the general climate of indiscipline at the Control Centre at the time of the suspension was a very clear threat to air safety.

2) The suspended employees (Messrs. S. Cormier and R. Buisson), and their superiors (Messrs. M. Pitre and L. Desmarais), were all to a certain extent victims of a situation which had been allowed to deteriorate for too long; indeed, the suspended persons were working in an atmosphere where insults and provocations between certain anglophones and certain francophones were commonplace: consequently, one can reasonably believe that the thoughtless behaviour of the suspended persons may have been the result of exasperation, tension, as well as perplexity about the often uneven application of sometimes ambiguous directives in the past. These same circumstances obliged the two supervisors to enforce regulations in conditions which, no doubt, were very distressing to them personally and which led them to carry the blame, in a certain part of the press, unjustly in my opinion, for having taken an unpopular decision.

3) Since the Ministry will announce today that it will be in a position, at the beginning of January, to evaluate a study now in progress which seems to offer serious hope that French may be used in certain ground-to-ground communications, it might find it useful to consider softening the financial effects of the two sanctions as a freely decided gesture to lower tensions. In my view, such a gesture would constitute neither a defeat nor a victory for anyone, nor would it give other employees a licence to commit acts of indiscipline affecting air safety while a solution is being worked out in short order.

Indeed, even though my mandate is to defend linguistic equality, I consider that the safety of passengers and aircrew must not in the slightest way be jeopardized by any political consideration. The problem now is simply to find a realistic procedure allowing us, if only briefly, to take the politics out of an issue that in the final analysis is technical in nature and, in my opinion, must be settled on technical grounds. At bottom, all the interested parties, be they Anglophones or Francophones, controllers, pilots or departmental specialists, state that their attitudes on language use are based solely on concern for air safety. I believe that Canadians expect all these professionals to explain the soundness of their respective positions through objective arguments. Plainly, this will be possible only if the Ministry manages to establish the climate of serenity which is one of the principal goals of the steps we have taken and of the present letter.

The following letter was sent to the Deputy Minister on December 12, 1975:

[TRANSLATION]

You will find enclosed an article which appeared in *The Montreal Gazette* of December 10, 1975, describing the suspension of two French-speaking air traffic controllers in Montreal and of an English-speaking air traffic controller working in Quebec City.

In the course of discussions I had with English- and French-speaking controllers at the Dorval Air Traffic Control Centre during the night of December 10 to 11, I learned that the English-speaking controller was actually working in Montreal. I was unable to get in touch with him at that time.

In conjunction with our investigation already in progress concerning language procedures in ground-to-ground communications at the Dorval Air Traffic Control Centre, I would like to specify that the suggestion I made in my letter of December 11, 1975, concerning the softening of the financial effects of the two suspensions also applies to the English-speaking controller who had to take a day's leave without pay.

The Ministry replied by sending the Commissioner a copy of a press release dated December 13, 1975 and entitled: *Transport Minister Otto Lang Announces Bilingual Air Communications Will Be Introduced Progressively In Quebec*. In its statements, the Minister announced that it was giving radio operators in Quebec the authorization to provide advisory services in the French language whenever this would be in the interest of safety. French-language lexicons, instruction manuals and notices to airmen would be prepared and distributed between now and April 1, 1976, and the language capabilities of the radio operators certified. As of April 1, 1976, all flight and airport advisory services would be provided by air radio operators in French as well as in English.

At Bagotville, Canadian Armed Forces air traffic controllers who have a knowledge of French were to commence using the language immediately in civil *VFR* operations.¹

In early February 1976, after completing a round of important consultations on the results of a number of studies, the Ministry planned to invite the aviation associations and the aviation industry to participate in experiments and demonstrations on the new Air Traffic

¹ *VFR* means Visual Flight Rules; *IFR* means Instrument Flight Rules.

Control Electronic Simulator, with a view to developing procedures which could allow the introduction of bilingual communications in *IFR* operations in Quebec, while respecting the requirements of safety.

The last phase of implementation of bilingual air-ground communications would be the introduction of the latter in *VFR* operations in the terminal areas of Dorval and Mirabel, but only after suitable procedures for *IFR* operations in Quebec were successfully developed and introduced.

The Minister stressed the need for goodwill, co-operation and active participation of all interested parties in the programme of consultations he had outlined. In a gesture of goodwill, he followed the Commissioner's suggestion to reduce the pecuniary consequences attached to the one-day suspensions of the two francophone controllers at Dorval and to the one-day leave without pay suffered by the anglophone controller working at the same airport.

The Commissioner was happy to learn of the Ministry's plans and, after informing the complainants of the results of his investigation, closed the files. Although the investigation with regard to the specific complaints has been completed, the Commissioner is keeping in touch with the Ministry and the other interested parties so as to be informed of further progress and problems in this very complex area. The whole matter is still far from settled. No doubt the public will have heard more of it by the time this report appears.

File No. 3395—Withdrawal from Language Training

An English-speaker, who had recently left the Public Service to work for a private firm, told the Commissioner how the official languages policy had affected him. He had been 26 years with the RCAF, then had worked with another employer for nine years until 1972 when he had joined the Public Service. Soon afterwards, he entered a competition for a bilingual position and was successful. However, although he was willing to learn French, he found that he had great difficulty—he was 59 and had a hearing loss—and was obliged to withdraw from language training after ten weeks. On returning to the Ministry, he was assigned trivial tasks and felt that he had no authority or responsibility. He blamed the teaching methods at the Language Bureau for his failure to acquire enough French to do the job for which he was professionally qualified.

The Commissioner decided to take the matter up with both the Public Service Commission (concerning language training) and the Ministry of Transport (regarding his job).

The Public Service Commission said that it had realized from the outset that the employee would have considerable difficulty in learning a second language. He was given a special course, with a group of compatible students, but to no avail. It was obvious that he was suffering stress and frustration, so he was withdrawn from training.

The Ministry of Transport told the Commissioner that when the employee returned from the language school, staffing officers started to look for a suitable unilingual position to offer him. However, there were very few positions at his level in the National Capital Area that were not bilingual and, in fact, no alternative position had been found when the employee resigned. The Ministry had told him it was willing to retain him in a lower level position, without loss of salary, but he had meanwhile received an offer from a private firm which would mean a substantial increase in salary. The Ministry was sorry to lose him.

The Commissioner believed that the investigation had raised important questions concerning the appropriateness of language training in certain circumstances and the consequences resulting from standards that give great weight to the spoken word. The case had also given the Commissioner an opportunity to underline the need for better communication between management and employees to prevent misunderstandings arising from the administration of the Government's official languages policy.

TREASURY BOARD—*Hard Times*

EVALUATION

For the Treasury Board's Official Languages Branch, 1975 was an eventful year. The Branch wisely, if tardily, devoted much of its efforts to developing language of work policies to give shape to the second part of Parliament's 1973 Resolution on the Official Languages in the public service.

The Board's preoccupation with its Official Languages Information System (OLIS) has sensitized departments and agencies to the need to keep a linguistic profile of their staff as a tool for rational management—even if such computer bookkeeping makes rather much paper work and does not necessarily ensure that the public is receiving services as required under the Act. The Board also made a helpful effort in 1975 to inform public servants about its language policies through bulletins, brochures and briefing sessions. Indeed the Board claims, citing a communications study it ordered, that bilingualism is a matter of "very low

concern" among public servants. However, this Office believes that the Board's information efforts are still lacking in scope, coherence and imagination and that they have not yet succeeded in eliciting public servants' enthusiastic, or at least relaxed, cooperation.

The Board has fully implemented only six of the 19 recommendations this Office made in 1973. These six touched on such matters as the resources of the Official Languages Branch, duties under the Official Languages Act of federal government services abroad, providing this Office with statistical data, and administrative measures the Department should take to ensure that bilingual services are provided. Six other recommendations were partly implemented, another one minimally and the Board has had neither time nor resources to tackle the other six.

As of early 1976, the Board did not have an obviously integrated master plan covering all elements of service to the public and employees' language-of-work rights. Neither had it pulled together administrative policies and guidelines on all aspects of implementation of the Act, on monitoring application of this Office's recommendations to departments and agencies, and on evaluating all aspects of linguistic reform in the public service. Moreover, target dates for action on these matters may very well be set back further years because of the language training load, budgetary restraints, unchanged signs and publications, and controversies about Units Working in French, the review of language requirements of positions in Quebec, the bilingualism bonus, and bilingualism in air traffic control.

But this list of difficulties should not overshadow the Board's very considerable achievements of the last three years. In informal tandem with the Public Service Commission, it has laid much indispensable groundwork and given the Government's whole Public Service effort a sense of realism.

COMPLAINTS

File No. 4234—Language of Work Outside Quebec—Concerns and Ambiguities

In a letter addressed to the President of the Treasury Board (with a copy to the Commissioner), an Acadian questioned the policy stated in Treasury Board's bulletin *Information* (Volume 1, No. 1) on communications between federal public servants in the National Capital Region (NCR) and the provinces. He was particularly concerned about

the meaning of the following statement: "(. . .) outside the National Capital Region, (. . .) the language of work of federal public servants will, as a general rule, be French in Quebec and English in the other nine provinces", and the ambiguity in another passage: "(. . .) employees in the National Capital Region will normally communicate in English with employees in provinces other than Quebec—or in both official languages when internal services are being provided in bilingual areas".

The complainant requested that the President of the Treasury Board re-examine and review this policy on the language of work in order to protect the language rights of Acadians.

The Secretary of the Treasury Board informed the Commissioner that the Bilingual Districts Advisory Board was to propose bilingual districts in areas where there are language minority groups. Once the report was tabled in the House, Treasury Board would make recommendations to the government, taking into consideration the situation of official language minorities throughout Canada.

The Secretary of the Treasury Board also indicated that the government, as part of the implementation of the second part of the Official Languages Resolution adopted by Parliament in June 1973, was to publish a language-of-work policy. The government had decided to initiate the change in the National Capital Region, and this explained the statement quoted by the complainant.

For the moment, added the Secretary, departments had been instructed not to re-identify the language requirements of positions in the provinces and to abide by the previous directives which provided that in bilingual areas such as New Brunswick, the language of work as well as the language of internal services and supervision would be left up to the employees.

Finally, according to the Secretary, the President of the Treasury Board also reaffirmed that in applying its language policy, the government was paying particular attention to the official language minorities. Treasury Board assured the complainant that the government was doing everything possible to encourage the development of the official language minority communities and that it would do the same in the case of the policy on language of work.

The Commissioner, in noting the explanations provided by Treasury Board, informed the complainant that he proposed to follow closely the implementation of government policy on language of work, particularly in areas outside Quebec where there were large French-speaking minority groups.

EVALUATION

The staff responsible for bilingualism at the Commission has not been on the dole during the last year. The Commission settled promptly and satisfactorily the 23 complaints the public lodged against it about such matters as notices, correspondence and personal services. It implemented 7 of our 19 recommendations (made after a special study during 1972-73) dealing with bilingual capability, information in the client's preferred official language, publications and improved coordination and monitoring.

The Commission acted swiftly on recommendations dealing with translation and information to employees. For example, in Belleville, translation can be obtained from Toronto within 24 hours through a telecopier linked to the Translation Bureau office. The Commission appointed a coordinator of translation, and established a telex system at headquarters to expedite within 48 hours urgent translation requirements. Also, the UIC did not wait for Treasury Board directives to provide work instruments in both official languages but began doing so on its own initiative.

To ensure adequate service to clients, it hired bilingual replacements for employees taking language training and recruited some bilingual seasonal employees as well. It issued instructions to public-contact employees to make certain that callers are served in the official language of their choice. Other practical steps, such as colour-coding files, were taken to ensure that claimants can be served in their official language. Employees were encouraged to write letters in their second official language with the help of a reviser and specially developed lexicons.

The Commission is a highly decentralized organization having frequent contacts with the public. As a result, information does not always filter down from headquarters to the various regions, and service is not invariably made available in French and in English as required. What is more, the inability of Boards of Referees and Arbitration Boards to perform their duties in both official languages sometimes creates problems, since representations are not always evaluated in the language of the appellant.

Notwithstanding these weaknesses, the Commission has made much progress on its own initiative. Even if the UIC cannot console or employ all Canadians looking for work, its efforts to employ innovative common sense on matters linguistic are very consoling indeed.

COMPLAINTS

File No. 2804—Niagara Falls

A French-speaker from Niagara Falls, Ontario, complained that the Unemployment Insurance Commission office in that city was unable to provide services in French.

The Commission explained to the Commissioner that the identification of the language requirements of positions at the Niagara Falls office had been approved by the Official Languages Branch of the Treasury Board Secretariat in December 1973 and June 1974. Staffing procedures were still under way to fill 39 positions, 25 of which involved contacts with the public. Since August 20, 1974, the staff in this office had consisted of 18 permanent employees and fifteen casual employees. Of these, the general information clerk, a file clerk, an agent I and a fourth bilingual employee were able to provide services to the public in French. Furthermore, a bilingual benefit control officer with the St. Catharines office normally spent a half-day every two weeks at the Niagara Falls office, and an agent II position was to be designated bilingual effective March 31, 1976. The present incumbent of this position was to go on language training on April 1, 1975. According to the 1971 Canada Census, only 3.1% of the population in Niagara Falls considered French to be their mother tongue. The Commission thus believed that this office could offer adequate services in French.

The Commissioner thought that the position of information clerk, for which a bilingual employee had been recruited, should be identified as bilingual. That way, any new applicant in the future would have to be, or become, bilingual.

The Commission accepted the Commissioner's recommendation.

b) Temporarily Out of Print (Departments and Agencies Not "Evaluated")

AUDITOR GENERAL

COMPLAINTS

File No. 3617—Language of Work in the Montreal Regional Office

French-speaking employees in the Montreal regional office stated that they were given permission to work in French on June 27, 1974. However, there remained a number of factors which caused irritation among the French-speaking officers: their reports, while written in French, were summarized in English before being sent to Ottawa;

memoranda sent to Montreal by Ottawa were occasionally in English only, accompanied by a note saying that a French version was available on request. Supervision was also a problem area according to the complainants because they were obliged to communicate in English with some of their superiors.

The Office of the Auditor General replied that it had already adopted the policy of preparing all material destined for its employees in both official languages. Hence, memoranda sent to Montreal from Ottawa would always be in both official languages.

The question of the summaries of employees' reports was settled with the arrival of an in-house translation unit at the Ottawa Office. Reports in French were at present sent to Ottawa from Montreal in their original form, in conformity with the Government's language-of-work policy.

The problems in the supervisory area were, for the most part, solved by the end of the year through language training and other administrative arrangements, although some details still had to be worked out before the file could be closed. The Commissioner planned to follow up on these remaining matters.

CANADIAN INTERNATIONAL DEVELOPMENT AGENCY

SPECIAL STUDY

The special study of the Agency was undertaken in 1974. Its purpose was to examine the use of English and French in the services provided to the public and in internal communications. To this end, the study team conducted about fifty interviews between December 1974 and February 1975 and, in addition, collected and analysed a large number of documents supplied by the Agency.

Over the past few years, the Agency has made considerable and, in some ways, remarkable progress towards achieving the goal of institutional bilingualism. The creation of two large French-language units, one responsible for aid programmes in Francophone Africa and the other for programmes in Latin America, has undoubtedly increased the possibilities to work in French. Indirectly, as a result of the obligation to provide services to, and work in conjunction with, these units in the appropriate language, other smaller French-speaking units were established here and there throughout the Agency.

When this study was undertaken, CIDA personnel comprised a far higher-percentage of French-speaking individuals than many other fed-

eral institutions. This presence of a critical mass of employees from both language groups has enabled the Agency to solve many of the problems related to the language of service although it has not, unfortunately, sufficed to solve all of the problems related to the language of internal communications. However, the study group found that, generally speaking, staff members reacted favourably to the obligation of providing services and of enabling internal communications to take place in both official languages. Efforts to heighten, through various cultural activities, staff awareness and comprehension of questions linked to the official languages also merit commendation.

This study of the Agency's external and internal activities also revealed, in addition to these positive elements, a number of factors which either have impeded or could impede the organization's progress towards the requisite institutional bilingualism. Some of these areas of non-conformity or partial conformity with the requirements of the Act seemed to be the result, not so much of unwillingness or lack of capability on the part of the staff, as of the lack of definite and clearly-formulated policy. Others could be traced to difficulties encountered by the staff in obtaining auxiliary services or working instruments in the appropriate language. Still others involved an accumulation or a convergence of various factors which, taken separately, are of no great significance but which, combined, impeded the use of one or the other official language in internal communications and in the provision of services to the public.

Linguistic Profile

An analysis of a computer print-out on CIDA personnel dated January 20, 1975, was undertaken to pinpoint some of the linguistic strengths and weaknesses of the divisions and groups within the Agency. This analysis revealed certain persistent and recurrent patterns in the utilization and distribution of human resources from both language groups. It was noticed, for example, that French-language capability was sometimes in inverse ratio to the degree of specialization and managerial responsibility, particularly at the middle management level. In fact, in a number of divisions, the vertical and horizontal distribution of personnel according to language capabilities was such that it could quite effectively hinder the Agency in its efforts to provide services to its publics in both official languages and to promote the use of French as well as English in internal communications.

Language training, recruitment and manpower planning programmes which have had and will continue to have a decided impact

upon the distribution of personnel from both language groups could, according to the findings of the study, be improved upon or rendered more effective. Certain aspects of the language training programme, such as the provision of language retention courses and summer cultural sessions, were well received by personnel. Nevertheless, the programme has remained fairly fragmented and more dynamic possibilities such as temporary, internal transfers enabling employees to use their second official language and the provision of opportunities to undertake professional and technical training in their second language, did not seem to have been sufficiently explored. In the area of recruitment—despite CIDA's obvious success in obtaining personnel from both language groups—there still remain a number of fields involving technical and professional expertise where the two official languages do not enjoy equal status and where more creative efforts need to be made to attract the bilingual or French-speaking personnel required. Thus, in general, the study revealed a need for a greater integration of CIDA's methods and programmes for increasing and utilizing the language capabilities of its staff into its overall planning and utilization of human and, particularly, specialized resources.

Languages of Service

Insofar as the study team was able to ascertain from interviews of CIDA personnel, the principles involved in the provision of services to the public in both official languages as required by the Official Languages Act were generally recognized and complied with. This was particularly true with regard to publications, correspondence and most contacts with the Agency's national and international publics. Despite the obvious goodwill of its employees, however, there were a number of areas involving service to the public in which personnel would have benefited from a definite policy and precise instructions for implementation. For example, telephone and reception services were not always made available in both official languages even in cases where the individual concerned had sufficient capability in his or her second official language to provide the service as required. Individuals interviewed also mentioned aspects of contacts with foreign delegations, national and international organizations, Canadian firms and professional associations etc., which were either not always assured in the appropriate language or which were assured only with certain difficulties or delays. The study revealed, in particular, some of the problems which occur when CIDA officials, who are not sufficiently bilingual, are responsible for contacts with international or foreign publics.

Languages of Work

The study team examined the extent to which CIDA staff were, in accordance with the principles enunciated in the Official Languages Act and in the *Resolution on the Official Languages* (adopted in June 1973 by Parliament), able to carry out their duties in the official language of their choice. The group found that it was principally in the area of internal communications that CIDA was encountering the greatest difficulties in implementing the Act. Despite the high proportion of French-speaking individuals at CIDA and the apparently fairly extensive use of that language for communications of a social or general nature, the team was informed that French was not extensively used in professional or technical work situations, as evidenced by the fact that only 5-15% of reports and other documents submitted to Translation Services were drafted in French. Moreover, while some committees such as the Project Review Committee was said to encourage the use of both official languages, the proceedings of a number of others were reported to be 95%-100% in English. Similarly, participation in policy review and policy-making task forces in French by French-speakers seemed minimal in comparison with the number of Francophones at the Agency.

This lack of proportion in the use of the two official languages and the relatively infrequent use of French at the professional and technical level were attributed to a number of factors which included the absence, in many cases, of working instruments or auxiliary services in French. Equally important, but more difficult to define, were certain dynamic pressures which tended to favour the use of one language rather than the other at meetings and in project-team activities. These include the lack of sufficient French-language capability on the part of some of the professional and technical participants on teams as well as the fact that, in some divisions, either or both supervision and support or technical assistance could not readily be obtained in the appropriate official language.

While the co-operation, willingness, and in many cases enthusiasm of the staff with regard to the "equal status of both official languages" were obvious, it was equally obvious to the study team that CIDA personnel needed a written policy and specific instructions. It was found moreover that the Agency needed a definite and integrated programme of staff information and encouragement in order to improve its performance in providing internal and external communications in both official languages.

In consideration of the measures already adopted by CIDA, its accomplishments to date, and the findings noted in this report, and with a view to assisting CIDA in complying more fully with the Official

Languages Act, the Commissioner recommended that the Canadian International Development Agency:

POLICY AND IMPLEMENTATION PROGRAMME

- (1) (a) draw up, by March 31, 1976, a policy statement on the official languages, taking into account all the requirements of the Official Languages Act with respect to the language of service and the language of work;
- (b) complement this statement with directives which are adapted to the conditions and particular requirements of the various branches and which include practical ways and means of complying with the Act; include these directives in manuals on project procedures and methods;
- (2) develop and carry out an implementation programme with respect to the Official Languages Act, indicating target dates and designating centres of responsibility for each stage or activity;
- (3) use the findings, suggestions and recommendations of this study as a general, but not necessarily exclusive, guide for drawing up its policy statement on official languages, and integrate them into the implementation programme whenever appropriate;

SUPERVISION AND MONITORING

- (4) (a) examine the responsibilities of its staff members in charge of matters related to bilingualism and, where necessary, redefine them so as to provide for the most integrated implementation possible of the Official Languages Act and of the programmes stemming from it;
- (b) supervise and monitor the implementation of the Act in all its divisions so as to ensure that these divisions always fulfill their obligations;

STAFF INFORMATION PROGRAMME

- (5) (a) distribute its policy statement on official languages in bilingual format to every member of its staff and to all new employees and inform them concerning whatever actions they must take to comply with it;
- (b) continue and develop further its staff information programme and include in this programme practical ways and means of complying with the Act, noting that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in meetings which may further understanding and implementation of the Official Languages Act;

IDENTIFICATION OF POSITIONS AND LINGUISTIC PROFILE OF PERSONNEL

- (6) maintain and review, on a regular and systematic basis, data on the identification of positions and the linguistic capability of personnel in order to determine the extent to which this capability corresponds to the language requirements for service to the public and for internal communications; and, in so doing, pay special attention to the impact of staff attrition and rotation as well as to the distribution of language skills according to managerial responsibilities and employment categories;
- (7) take whatever interim measures are necessary to meet the requirements of the Official Languages Act with respect to those bilingual positions whose incumbents are unilingual or which are vacant so that services to the public and to staff members can be provided in both official languages;

(8) advance, where necessary, the designation dates for supervisory and managerial positions in units where there is already a number of employees of the other official language so as to increase opportunities for them to work in the language of their choice;

LANGUAGE TRAINING AND RETENTION PROGRAMMES

(9) keep personnel continually informed concerning opportunities for language training which exist outside prescribed working hours (Treasury Board Circular, 1974-91 dated May 29, 1974) as well as those provided by the Public Service Commission or by CIDA itself;

(10) ensure that the investment in language training is fully utilized by:

(a) actively encouraging personnel to use their newly-acquired language skills;

(b) evaluating and, where necessary, modifying or expanding existing language-retention programmes so as to increase their effectiveness and the number of employees from both language groups to whom they are available;

(c) supplementing these programmes, where necessary, with specialized second language training courses adapted to specific technical and professional requirements;

(d) encouraging employees who have acquired an adequate base in their second official language to take some of their professional or technical courses (whether these are given by the Public Service Commission or by private institutions) in that language;

(e) continuing to provide, on a voluntary basis, administrative-writing assistance to those employees who, as a result of working in more or less unilingual units, are no longer confident of their ability to write in their own language;

(f) whenever feasible, transferring employees returning from language training, at least on a rotational basis, to units within the organization where they can enjoy the opportunity of perfecting their newly acquired skills;

RECRUITMENT

(11) (a) intensify its contacts with French-language institutions and professional associations with a view to attracting qualified French-speaking specialists in those sectors and for those divisions where it has not to date had sufficient French-language capability to guarantee the equality of status of both official languages as languages of service and of internal communication;

(b) provide definite guidelines ensuring that, in all aspects of recruitment for contractual, overseas positions (advertising, contacts with universities and so on), its obligations under the Act are met in full and, in particular, that all members of Appraisal Boards are able to communicate with candidates in the official language of their choice;

MANPOWER PLANNING AND OPERATIONAL REVIEW

(12) integrate its methods and programmes for increasing and utilizing the language capability of personnel into its overall planning and utilization of manpower and, particularly, specialized resources; and include considerations related to both the languages of service and the languages of internal communications in its operational, management and policy review studies;

LANGUAGES OF SERVICE

Telephone, Reception and Inquiries

(13) (a) distribute, by December 31, 1975, directives on how to answer the telephone and receive the public in both official languages, and ensure that these directives are strictly observed in all branches;

(b) ensure that, henceforth, unilingual employees answering the telephone can at least identify their units in both official languages and refer the call with a simple, courteous phrase¹ in the caller's language to another employee capable of providing service promptly in the appropriate language;

(c) take steps to ensure that all branches and their various divisions are able in future to give equally satisfactory replies to all inquiries, whatever their nature, in both official languages;

Services of Equal Quality in Both Languages

(14) (a) ensure, by March 31, 1976, that both at Agency headquarters and elsewhere, employees (particularly specialized and technical employees) likely to come into contact with the French- or English-speaking public (including countries receiving aid and their representatives, advisers, trainees, official delegations, firms and so on) are henceforth able to provide services of equal quality in both official languages; and ensure that the most appropriate official language is always used for the reception of and communication with foreign delegations;

(b) immediately remind its senior officials and its officers or representatives abroad that in the course of their contacts with the public (whatever the nature of these contacts: meetings, lectures, international symposiums and so on), they must take appropriate measures so that in all circumstances abroad the equal status of Canada's two official languages is recognized and taken into account, while paying whatever attention they consider necessary to a third language; this requires that both official languages be accorded their rightful places (if necessary, through the alternate use of the two languages) for the contacts mentioned above;

Services Offered Through Intermediaries

(15) (a) undertake, by March 31, 1976 or earlier if possible, a survey of all studies, projects and programmes supported by the Agency in Canada and abroad, which are carried out by individuals, groups or organizations receiving aid from or under contract with the Agency in order to ascertain whether these arrangements enable the Agency to meet its obligations under the Official Languages Act with regard to the equal availability of services and communication in both official languages;

(b) ensure, where the requirements of the Official Languages Act are not being met through the above-mentioned arrangements, that all services are provided in both official languages according to the terms of the Act by December 31, 1976;

Publications

(16) (a) continue to encourage publication in bilingual format and to ensure that all publications with separate French and English editions appear simultaneously in both official languages;

¹ Such as "Un instant, s'il vous plaît"; or One moment, please.

(b) indicate in the unilingual editions described in (a) the existence of equivalent versions in the other official language and the place where they can be obtained;

(c) examine its distribution of publications printed separately in the two languages in order to ensure that addressees receive the appropriate edition and, where necessary, both editions simultaneously;

(d) ensure that employees responsible for distributing publications have sufficient stocks in both languages;

Correspondence

(17) (a) ensure that the Agency's policy of answering mail in the language of the addressee continues to be observed and that all efforts are made to encourage employees with the necessary competence to originate correspondence in the official language used by its various clients; avoid delays inconsistent with equality of service and ensure that texts are of equal quality in both languages;

(b) encourage such efforts by ensuring that the divisions or persons responsible for monitoring incoming and outgoing correspondence have sufficient knowledge of both languages to understand correspondence received and reply to it promptly, avoiding recourse to translation as much as possible;

Use of the Media

(18) ensure that henceforth the choice of advertising and communications media really enables the Agency to provide service to the country's two linguistic communities; this necessitates, among other things, the use of weekly papers in provinces or areas where dailies are published in only one of the official languages;

Exhibitions

(19) continue to ensure that, when one of its units participates in an exhibition, enough bilingual or unilingual staff from both linguistic groups are assigned so that service can be provided to the public in both official languages at all times; make sure that the language given precedence in any given situation is the appropriate one and that all material used is available in both languages, in compliance with the principle of equality of both official languages;

Signs, Notices, and So On

(20) (a) ensure, by March 31, 1976, that signs displayed in all branches and divisions are bilingual;

(b) ensure henceforth that both official languages are represented on bulletin boards in all branches and divisions;

(c) ensure, by March 31, 1976, that the inscriptions on the calling cards of its staff are of equal quality in both languages and that all rubber stamps bear equivalent inscriptions in both languages and, where applicable, follow the international dating system;

LANGUAGES OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Working Instruments

(21) (a) complete its inventory of internally generated technical and procedural manuals, handbooks, etc., establish their linguistic status and lay

down clear priorities and time-frames to ensure that all such manuals are available in both official languages by December 31, 1976, and that, by March 31, 1976, all future manuals, guidelines etc. and all amendments are automatically and simultaneously issued in French and in English;

(b) ensure that, whenever it obtains manuals, guidelines, forms, etc., which are issued in separate English and French versions by other institutions, copies in both languages are requested, and that the appropriate editions are subsequently made available to those who need them;

(22) make use of all the resources available (universities, information centres, provincial and federal government departments, international agencies, libraries and the private sector) so as to provide staff, trainees and experts with such working materials in French as will afford them equal opportunity to work in either official language;

Professional and Technical Training

(23) (a) determine, by March 31, 1976, the official language preference of employees who wish to be considered for in-house or other professional training programmes;

(b) ensure, by June 30, 1976, that employees, trainees or consultants of both language groups genuinely enjoy equal access (as to location, subject matter, resources, and incidence of courses) to training of equivalent quality in their preferred official language;

Auxiliary Services

Personnel

(24) make certain that all staffing procedures, staff relations or other personnel services henceforth fully respect the known or anticipated language preferences of employees and that, in particular, job descriptions of interest to employees of both language groups are made available simultaneously in both official languages;

Financial and Administrative Services

(25) take immediate steps to ensure that, by June 30, 1976, all financial services (accounting, financial analysis and controls, etc.), and administrative services (travel, material, contracts, etc.), whether written or oral, provided to units comprising employees of both official language groups are available in French as well as in English;

Library

(26) ensure that, by March 31, 1976, the Library is providing all of its oral and written services in both official languages and, that by December 31, 1976, it has increased its French-language documentation sufficiently to enable personnel to do research on the same range of subjects in French as in English by:

(a) augmenting its bilingual capability by means of temporary or permanent appointments and/or language training;

(b) keeping abreast of current bibliographical developments in both official languages;

- (c) maintaining effective contacts with suppliers, publishers and libraries capable of providing assistance;
- (d) obtaining editions in both official languages whenever it requests publications which are produced separately in French and in English by federal or international organizations;
- (e) encouraging employees to recommend titles of works in French;
- (f) ensuring that library holdings and acquisitions henceforth reflect the equal status of both official languages;

Support and Technical Services

(27) immediately take whatever measures are required to provide support and technical services (stenographers, technicians, clerks, etc.) in the appropriate language in all cases where the non-availability of these services in French or in English prevents staff members from using their own language as language of work;

Internal Use of Both Official Languages

(28) implement, by March 31, 1976, a strategy designed to foster the equality of both languages as languages of internal communications by:

- (a) grouping French-speaking employees, whenever possible, into viable units where, because of their numbers, the work and supervision can be carried out in French;
- (b) while safeguarding individual rights, actively encouraging employees able and willing to do so to use the French-language as much as possible for internal written and oral communications and, particularly, at the technical or professional levels during meetings, for report-writing and in project-related activities;
- (c) ensuring that notices, memoranda and directives are prepared in both official languages when they are intended for employees from both language groups;
- (d) ensuring that neither official language is neglected in the drafting of policy documents for internal and interdepartmental circulation and that these documents reflect more accurately the equality of status of both official languages;

(29) (a) examine, by June 30, 1976, its contacts with federal institutions, as well as with private firms or organizations which provide services to its staff or to which it is administratively or legally bound, in order to determine the extent to which their linguistic abilities enable it to fulfil its obligations under the Official Languages Act as far as the internal use of both official languages is concerned;

(b) in those cases where contacts with other institutions or firms prevent it from fulfilling its obligations under the Act, examine the problems in co-operation with the organization(s) concerned and make appropriate decisions as quickly as possible;

French-language Units

(30) ensure that personnel in French-language units are really able to work in French by:

(a) clarifying, for the benefit of units in contact with French-language units as well as for the French-language units themselves, terms of reference for internal operational and administrative communications, explaining clearly to those units any long- and short-range plans to bring such communications into fuller compliance with the Official Languages Act;

(b) ensuring that all specialized participants in French-language unit project activities have sufficient French-language capability so as not to prevent other participants from using that language;

CONSULTATION

(31) maintain close liaison and consultation with its employees' unions and staff associations in those cases where the implementation of the preceding recommendations requires it;

JOB SECURITY AND PROMOTION

(32) avoid jeopardizing the job security or career opportunities of its personnel in implementing the recommendations listed in this report;

HANDLING OF COMPLAINTS

(33) deal with complaints taken up with the Agency by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Agency with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

COMMUNICATIONS

"Tu causes, tu causes coast to coast"

In response to the Department's kind invitation, the Commissioner has been floundering since November 1975 in the swirling ethers of electromagnetic spectra and other more or less well known electronic networks.

Because of the great responsibility it assumes with regard to the quantity, if not the character, of the messages Canadians send one another, this young Department is of considerable importance in our society.

Marshall McLuhan informed us that "the medium is the message"; it remained to be discovered whether people—the "masseurs", one might say—could exercise their talents, without undue linguistic restraints, in the official language of their choice. By the end of the year, the study group had already interviewed about twenty Department officials in order to obtain the necessary information. The group had also gathered part of the documentation considered essential for an analysis of the situation.

CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

SPECIAL STUDY

The purpose of this special study was to examine the Department's internal and external activities in the light of the requirements of the Official Languages Act. In order to gather the necessary information, the study team conducted over 100 interviews between July and December 1974, at headquarters and in the regions.

The information collected showed that the Department had made a considerable effort to comply with the requirements of the Act. The interviews revealed a good spirit of co-operation among a large proportion of the staff. The Department's statement on the official languages, published in September 1974, set out for directors a series of measures to be taken in order to achieve the Department's objectives with regard to the official languages: to offer its services to the public in the official language of its clientele and to ensure that members of its personnel can work in the official language of their choice. An examination of this document, however, showed the necessity of its being revised, for it contained some provisions which are open to misinterpretation and did not take full account of all the requirements of the Act. It would also be advisable for the Department to adapt its staff information programme on the Official Languages Act so as to reflect its new policy statement and set out practical ways and means of putting it into effect.

As far as services to the public are concerned, the study team found that the Department respected the principles of the Act in a number of areas: letters were answered in the language of the addressee, most forms and publications were available in English and in French and signs were for the most part bilingual. However, it was noticed that a number of the Department's components did not have sufficient bilingual staff to always provide services in both official languages.

For example, many important consumer services were generally provided only in English by offices in the regions (with the exception of those in Quebec). The study showed that the Department had not taken any interim measures which would deal with problems created by unilingualism in these offices. In addition, it appeared that certain branches of the Bureau of Intellectual Property could not provide, on an equal basis and with the same ease in both languages, the Bureau's services with respect to patents, trade marks, copyrights and industrial designs. The study also showed that certain measures would have to be taken if information on the Department's activities was to reach both language groups wherever they were located across the country. Further-

more, it was found that publications, such as the *Trade Marks Journal*, which provide useful information to those concerned, were printed almost entirely in English.

Also in the area of services to the public, the study group paid careful attention to sections 88(2) and 96(4) of the *Bankruptcy Rules* because these did not seem to take into account all the requirements of the Official Languages Act. Section 88(2) stipulates that:

Where a bankrupt who is required to attend a first meeting of creditors is unable to converse fluently in the English or French language whichever is being spoken at the meeting, the trustee shall arrange for the attendance of an interpreter satisfactory to the chairman of the meeting.

And section 96(4) is drawn up in the following terms:

where a bankrupt who is being examined as required by subsection (1) of section 132 of the Act is unable to converse fluently in the English or French language, whichever is the language in which the examination is being conducted, the trustee shall arrange for the attendance at the examination of an interpreter satisfactory to the official receiver.

These rules are intended to guarantee the language rights of bankrupts who are unable to express themselves readily in either English or French. However, it would be preferable if the Department were to initiate the procedures necessary to make these rules more comprehensive and so ensure that communication with the interested parties would be possible in their language and that all parties at a creditors' meeting and at an examination (in particular, bankrupts, inspectors, creditors and others), regardless of their linguistic knowledge, could be heard in the official language of their choice.

As far as the status of French and English in internal communications is concerned, it was found that much remained to be done before the Department would be able to comply with the principles laid down in the Act and in its own policy on the official languages. Information collected showed that, except in the Quebec region and in the headquarters of the Bureau of Corporate Affairs, English was the predominant language of work. The majority of the headquarters employees of the Bureau of Consumer Affairs, the Bureau of Intellectual Property and the Bureau of Competition Policy, which constitute major sectors of the Department, used English almost exclusively in planning and carrying out work and preparing written communications. In addition, even though employees in the Quebec region used French in communications on the regional level, they were often obliged to resort to using English in their contacts with several units at headquarters, because the latter lacked the necessary level of institutional bilingualism.

The study did find, however, that the principle of equality of status of English and French as languages of work could be much more meaningful if the Department created a context more favourable to the use of French. For example, there were no French versions of many manuals, guides and directives in regular use by the personnel and there was no comprehensive plan to co-ordinate efforts to make these working instruments bilingual. French-speaking employees often found themselves without consultation services or reference material in their own language because of the lack of bilingualism in many support services, especially finance and administration, and the low proportion of French-language publications in the Department's central library. These obstacles were such as to discourage French-speaking employees from using their language in their professional work.

In addition to the problems caused by the fact that many work instruments and internal services were available only in English there were those created by the high proportion of unilingual English-speaking employees in supervisory positions, a situation which did little to encourage the use of French in the Department's internal written and verbal communication. It also appeared that the Department had not, since the Act came into force, taken all necessary measures to ensure that supervision and co-ordination services could be provided for French-speaking employees in their own language, on the same basis as for English-speakers.

Many of the professional and scientific training courses organized by the Department were offered in English only. The same was true for the on-the-job training of new officers under the direction of an experienced officer. Such training could not usually be given in French on account of the shortage of bilingual or French-speaking personnel.

The information provided by the Department also showed the necessity of improving the recruiting, manpower planning and language training programmes. The Department could for example draw maximum benefit from its investment in language training for its employees by orienting its second-language retention programmes to a large extent toward the acquisition of technical and professional vocabulary and by making it possible for employees who have taken language training to be temporarily assigned to a unit where their second language is used extensively.

As regards recruitment, the Department could, first of all, consider all possible sources of French-language manpower capable of meeting its requirements on the professional and technical levels and, secondly, step up its efforts to attract candidates, since the interviews revealed unfamiliarity with the sources of specialized French-language manpower and insufficient attention to measures designed to interest such manpower in working for the federal public service.

More generally, and in view of the imbalance existing between the use of the two official languages in internal communications, the Department should give serious consideration to the possibility of creating administrative structures at headquarters to give much greater scope to the use of French as a language of work.

Finally, although the study showed that the Department had done much to ensure compliance with the Official Languages Act in many areas, there were instances where, through errors or omissions, the Department had contravened or could have contravened the Act. To help it comply more fully with the Act the Commissioner recommended that the Department:

GENERAL POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES AND ITS IMPLEMENTATION

Policy Statement on Official Languages

- (1) (a) revise its policy statement on official languages by June 30, 1976, making it more precise, bringing it up-to-date and taking fully into account all the requirements of the Official Languages Act;
- (b) develop and, where necessary, revise its implementation programme, indicating target dates and designating centres of responsibility for each stage or activity;
- (c) use the findings, suggestions and recommendations of this study as a general, but not necessarily exclusive, guide for revising its policy statement on official languages, and integrate them into the implementation programme whenever appropriate;

Information Programme

- (2) (a) distribute its revised policy statement on official languages in bilingual format to every member of its staff and to all new employees and inform them concerning whatever actions are necessary to comply therewith;
- (b) develop and continue its staff information programme on the Official Languages Act, taking into account its new policy statement and setting out practical ways and means of putting it into effect, noting that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in meetings which may further understanding and implementation of the Official Languages Act;

Organization, Supervision and Monitoring

- (3) supervise and monitor the implementation of the Official Languages Act in all sections of headquarters and offices in the regions both with respect to the language of service and the language of work; make regular evaluations of all activities related to the official languages and take prompt corrective action when necessary;
- (4) take whatever interim measures are necessary to meet the requirements of the Official Languages Act where bilingual positions are vacant or their incumbents are unilingual so that services can be provided in both official languages to the public and to employees;

Language Training and Retention

(5) (a) expand its language retention and development programmes so as to facilitate the acquisition of technical and professional terminology wherever this is necessary for the employee to be able to work in his second language, and make these programmes also available to regional staff as soon as possible;

(b) encourage, in every possible way, staff who have taken language courses to maximize opportunities to use the language they have learned by actively offering services in both official languages to employees and the public;

(c) provide, on a voluntary basis, for temporary appointments to another section or to a regional office where the employee can improve his knowledge of his second language as well as broaden his experience;

(d) keep regional staff supplied with up-to-date information on all new developments, new programmes, approved institutions where language training is available, procedures for obtaining reimbursement of course fees and, in co-operation with the regional offices, make every effort to have staff members take part in language training programmes;

LANGUAGE OF SERVICE

Active and Automatic Offering of Services

(6) take the necessary measures without delay to raise its level of institutional bilingualism in areas where it is now inadequate, particularly in the cases noted in the following recommendations, by judiciously deploying a sufficient number of bilingual personnel or by assigning unilingual employees from each language group to appropriate positions within a unit so that it can serve the public in both official languages automatically and promptly and not just when specially requested to do so; this should apply to all units which should normally have dealings with both language communities;

Telephone and Reception Service

(7) ensure that henceforth headquarters and offices in the regions which serve both official language groups adhere strictly to the following principles concerning the procedure for answering telephone calls and receiving the public:

(a) ensure that bilingual receptionists answer all telephone calls and greet the public in both official languages;

(b) ensure that henceforth unilingual receptionists and employees answering the telephone can at least identify their units in both official languages and transfer the call, using a simple, courteous phrase in the caller's language,¹ to an employee who can provide service promptly and fully in the appropriate language;

(c) make sure that precedence is always given to the appropriate language, according to the population being served;

(d) take steps to ensure that, in future, headquarters and offices in the regions which serve the two language groups will be able to provide an equally appropriate reply in both languages to any and all requests for information;

¹ Such as "Un instant, s'il vous plaît" or "One moment, please".

Service of Equal Quality in Both Official Languages

(8) ensure henceforth that all services which bring, or should normally bring, departmental staff at headquarters and at offices in the regions into contact and communication with the French- as well as the English-speaking public (whether the local public, travellers or migrants) are provided equally in both official languages; this includes: educational and information services (meetings, lectures, seminars, and television, radio or film interviews), studies, inspections, examinations, inquiries, and consultation services that are available to the general public or specialized organizations, to the provinces or foreign governments, and any other activity provided for under the acts and regulations concerning the Department;

Accessibility of Services

(9) (a) ensure henceforth that information on its objectives, services, and so on which is made available nationally does in fact reach both official language groups in their respective languages on an equal basis; inform the public of its ability to meet the demand for services in either official language;

(b) take all necessary measures (for example, using mobile staff or various technical means, or setting up offices in certain regions) to give both official language groups access in their respective language to its services and make communication in both official languages possible;

Delegations

(10) ensure that its delegations to international meetings are, as a general rule, capable of taking part in proceedings in either official language and that they convey an impression of Canada's bilingual character;

INFORMATION AND PUBLIC RELATIONS

Mass Media

(11) choose henceforth, when using the mass media for advertising, information or educational purposes, those radio and television networks and daily and weekly newspapers which will best enable it to reach the two language groups effectively throughout the country;

Exhibitions

(12) continue to ensure that, when one of its components participates in an exhibition or other special event, enough bilingual or unilingual staff from both linguistic groups are assigned; make sure that the language given precedence is always the appropriate one, according to the population being served, and that all material is automatically and simultaneously available in both languages in accordance with the principle of the equality of the two official languages;

Publications

(13) (a) ensure that all present and future publications (folders, notices, manuals, circulars, information bulletins, reports and other printed matter such as the *Trade Marks Journal*) are available in both official languages; publish in bilingual format wherever possible and ensure that publications with separate French and English editions appear simultaneously in both official languages;

(b) indicate in the unilingual editions alluded to in (a) that equivalent versions exist in the other official language and state where they can be obtained;

(c) ensure that by March 31, 1976, calling cards are printed in both separately in the two languages to make sure that addressees receive the appropriate edition or, if need be, both editions simultaneously;

Correspondence

(14) ensure that the Department's policy of answering mail in the language of the addressee continues to be observed and that everything possible is done to encourage employees who are able to do so to originate correspondence in the language of the addressee; henceforth avoid delays which are inconsistent with equality of service, and see that, in future, texts in both languages are of equal quality;

Signs, Telephone Listings and Other Items

(15) (a) ensure that by March 31, 1976, all signs, notices, building directories and other visual indicators or written directions in any part of headquarters or of the offices in the regions are bilingual and respect the equal status of the two official languages;

(b) ensure that all its units listed in telephone books appear in both official languages and that these listings are of equal quality and contain the same details in both languages;

Standard Letters, Forms and Other Items

(16) (a) make all its forms (forms, form letters and in-house forms used at head office and at offices in the regions) available in both languages and preferably in bilingual format by December 31, 1976, whether they are intended for the public or for employees, and monitor the quality of the language on forms which are bilingual now or will be in the future;

(b) continue to ensure that all its forms which are made available separately in French and English appear simultaneously in both official languages;

(c) examine carefully the distribution of its publications which are printed official languages and that only bilingual rubber stamps (preferably with the international dating system) are used throughout the Department; monitor the quality of language used on calling cards and stamps;

Translation

(17) request the Translation Bureau of the Department of the Secretary of State to assign more translators to headquarters;

(18) (a) take specific measures, such as the appointment of French-speaking editors to the main units, so as to provide better and more systematic quality control of translations and thereby relieve the professional and technical staff of this additional burden;

(b) make an officer in each Bureau at headquarters responsible for setting up and continuously reviewing the order of priorities for texts sent to the Department's translation service;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Use of the Two Official Languages Within the Department

(19) achieve institutional bilingualism throughout headquarters at the earliest possible date by providing all units with staff able to handle verbal

and written internal communications in both official languages so that communication within units, between units and with offices in the regions can be carried out in both official languages; to this end:

(a) review, where necessary, the designation dates for supervisory positions (for example, in the Bureau of Consumer Affairs, the Bureau of Intellectual Property and the Bureau of Competition Policy) and take appropriate steps to introduce as early as possible supervision in both French and English in units where there are employees of both language groups;

(b) have in these units sufficient bilingual or unilingual employees from both language groups to be able to provide all the services offered to regional staff in both official languages;

(20) develop immediately (to correct the present imbalance between the use of the two official languages in the planning and carrying out of the Department's responsibilities and in internal communications) a programme that will foster the use of French and make it easier for employees who choose to do so to use that language, thereby ensuring that the use of the two official languages reflects their equal status:

(a) by conforming with its own policy statement on the official languages which requires that, as a general rule, every employee should be able to work in the official language of his choice;

(b) by examining the possibility of establishing administrative structures (such as French-language units, French-language groups) at every level in the headquarters organization which would primarily work in French and do so on a regular basis;

(c) by taking the necessary administrative measures to increase the number of positions at headquarters that require a knowledge of French, as another means of achieving the equal status of the two official languages;

(d) by making it possible to use French in meetings, seminars and conferences and in communications with the Quebec region;

(e) by examining, in co-operation with the Public Service Commission, all sources of manpower capable of meeting its needs and of working in French, and by directing more of its efforts with educational institutions and professional associations to attracting candidates, for professional and scientific positions in all units and at all levels, who are capable of working in French;

(f) by encouraging Francophones and their Anglophone colleagues to extend, in every possible way, the functional use of French in verbal and written internal communications, particularly at meetings of a technical or professional nature, in the preparation of reports and in work related to information programmes);

(g) by providing, on a voluntary basis, remedial language training for its Francophone employees who, as a result of having worked and lived in an English-speaking environment, no longer have confidence in their ability to work in French;

(21) ensure, in accordance with its own policy statement and notwithstanding the long-term measures it has taken to implement the Treasury Board directives, that verbal and written communications are possible in French and English in the offices of the Atlantic and Ontario regions, and wherever the departmental staff configuration would allow such communications; inform the staff of this in writing by December 31, 1976, or earlier if possible;

Work Instruments

(22) undertake without delay a thorough review of all administrative, scientific and technical manuals for internal use, verifying their actual linguistic status and establishing a list of priorities and deadlines which will guarantee that up-to-date versions of all these manuals and their amendments are available in both official languages by December 31, 1976, at the latest, and ensure that from now on any new manual or amendment is published in both official languages simultaneously;

(23) make all internal forms, bulletins, memoranda, directives, guidelines, etc., bilingual, so that all these documents will be available in French and in English by December 31, 1976; ensure that henceforth all such documents appear in both official languages simultaneously;

(24) examine, perhaps in conjunction with the Department of Supply and Services and with Canadian and foreign manufacturers and distributors, the position regarding the operating instructions which accompany laboratory instruments used by its staff, with the object of obtaining French versions of these instructions, or where French versions do not exist, taking the necessary steps to make these instructions available in both official languages, no later than December 31, 1976;

Auxiliary Services

(25) ensure that, where such is not already the case, all personnel services (staffing, staff relations, classification and others) are equally available at all times in both official languages to employees of both language groups;

(26) re-examine without delay the designation dates and the language requirements of positions in the Financial and Administrative Services in the regional offices with a view to giving them the capability needed to provide their services in French and English;

(27) ensure that job descriptions are available in both official languages by December 31, 1976, and arrange to have all future job descriptions available simultaneously in French and English;

(28) achieve without delay an appropriate level of institutional bilingualism in the Financial and Administrative Services Branch and the Field Operations Service so that all their services are available in both official languages and communication is possible in either language;

Library and Research Rooms

(29) increase the amount of French-language material in the main library sufficiently by December 31, 1976, to enable staff members to carry out research and other projects on the same range of subjects in French as in English:

(a) by keeping abreast of current bibliographical material in both official languages and by circulating this information to staff members;

(b) by maintaining regular contacts with publishers, suppliers and libraries which can provide advice and assistance;

(c) by acting on the suggestions of members of the staff and asking them to recommend works in French;

(d) by ensuring that henceforth the library's collection and acquisitions reflect the equal status of the two official languages and by making the catalogue bilingual;

(30) take all possible measures to increase the French content in trade mark, patent, copyright and industrial design registers and thus respect the equal status of the two official languages;

Training and Development

(31) continue its efforts, in line with its own policy on professional training, to have all administrative, professional and technical training and seminars which the Department organizes available in both official languages by June 30, 1976;

(32) take the necessary steps to make the practical training which the organization gives to its new officers available in French and English:

(a) by providing them with documentation and information material relating to their work in both official languages;

(b) by arranging that new employees of both language groups can have access to the advice of an experienced employee who is fluent in the official language of their choice;

(33) increase, perhaps in conjunction with the Bureau of Staff Development and Training, the information that is available to Francophones regarding courses offered in French by the Public Service Commission;

CHANGE IN BANKRUPTCY RULES

(34) see that measures are initiated which will lead to changing the *Bankruptcy Rules* to ensure that one can communicate with all the interested parties (bankrupts, creditors, inspectors, witnesses and so on) in their official language and hear them in the official language of their choice;

CONSULTATION

(35) maintain close liaison and consultation with its employees' unions and staff associations in implementing the preceding recommendations whenever appropriate;

JOB SECURITY AND PROMOTION

(36) avoid jeopardizing the job security or career opportunities of its personnel in implementing the recommendations listed in this report;

HANDLING OF COMPLAINTS

(37) deal with complaints taken up with the Department by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Department with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

CROWN ASSETS DISPOSAL CORPORATION

COMPLAINTS

File No. 3035—Articles Offered For Sale

A French-speaker complained that the Corporation described only in English the articles it offered for sale to bidders. He also alleged that

the Corporation's date stamp printed the return address in English only and that its bid envelopes were dated in English only.

The Corporation said that it had complied with the spirit and intent of the Official Languages Act by introducing bilingual forms throughout its operations and it sent the Commissioner a copy of its standard Invitation and Offer Form together with the standard bilingual return-address envelope. It stated that, in the Province of Quebec, articles which were offered for sale through its Montreal Regional Office were described in English and French when it was "practical and feasible to do so". However, because of the volume of listings handled, and to simplify operations and assure accuracy of description of each item, it had been the practice to recopy the listings as submitted by the declaring departments. The Corporation said further that it regretted the oversight concerning the date stamp and had ordered a new plate that would print a bilingual return address. Furthermore, all typed address information issued in future by the Ottawa office would be bilingual.

The Commissioner recommended that all descriptions of material offered for sale by the Corporation be always made available to the public simultaneously in English and French. He suggested that, to meet his recommendation, the Corporation might consider beginning by requiring that individual declaring departments submit their listings in the two official languages, as they had a clear responsibility to do. He also offered to make suggestions about modifying the format of the descriptions to simplify the process of making them bilingual.

The Corporation accepted the Commissioner's offer and sent a representative to discuss the matter with two officers of the Complaints Service. It later informed the Commissioner that it would adopt the same bilingual format for descriptions in its forms in the National Capital Region as in Quebec. It intended to do likewise in areas of large concentration of French-speaking people in other provinces such as New Brunswick and Manitoba. Forms distributed in predominantly English-speaking regions would have a notation on the front that a French version of the descriptions was available on request. The Corporation was studying the possibility of having declaring departments and agencies submit their listings in both official languages.

The Commissioner was of the opinion that the proposed notation on tender forms distributed in predominantly English-speaking areas would not fulfil the requirements of the Official Languages Act, especially since no corollary statement was made on forms distributed in predominantly French-speaking regions. The listings should in all cases be bilingual or else, separate forms with English and French listings should be distributed automatically to English- and French-speaking clients respectively. In view of the Corporation's inability to translate declarations of

surplus goods submitted by federal departments and agencies and in the light of his earlier suggestion, the Commissioner recommended that the Corporation immediately take the necessary steps to ensure that federal departments and agencies offering surplus goods for sale through it submit listings of such goods in both official languages.

The Corporation informed the Commissioner that, instead of having departments declare everything in both official languages, it would establish a Translating and Editing Section to translate declarations in accordance with the Corporation's requirements. The operating costs would be charged proportionally to the departments and agencies. This approach should achieve compliance with the Act at the lowest cost to departments since in many cases long reports of surplus goods could be reduced to a summary bilingual listing of line items. As the Corporation requested prospective purchasers to inspect all material offered for sale before submitting an official bid, it was not necessary to send out long lists of items in order to receive a competitive bid. A number of departments, including the major client, the Department of National Defence, had indicated their support for the proposed programme which the Corporation was implementing.

JUSTICE

The Cat's Meow

The diligent reader of the summaries of special studies found throughout the Commissioner's first four annual reports may have noticed that the studies carried out in the past have dealt essentially with departments and agencies which by their activities are in more or less constant dialogue with the public at large. Once the largest purveyors of service to the public had been examined, it was time to take a look at government bodies that are perhaps less eye-catching but no less important, both symbolically and strategically. Thus, in November 1975, the Commissioner undertook a study of the Department of Justice which, from the heights of Mount Olympus, has had a profound influence on Canadian life ever since Confederation, although its labours are possibly somewhat unfamiliar to ordinary mortals. Their curiosity will be satisfied when the results of the study conducted by the Office of the Commissioner are published in a future annual report. This study will review the use of the two official languages in the Department's internal operations as well as in the legal services it offers its clients.

NATIONAL FILM BOARD OF CANADA

COMPLAINTS

File No. 3136—Sponsored Films

An association of French-speaking film producers complained about the tendering system of the Sponsored Programme Division of the National Film Board in Ottawa, through which the Board controls the production of films sponsored by the federal government. It said that proposals submitted by French-Canadian companies were underestimated by officers of the Division who lacked sufficient knowledge of French to judge them properly. Only four of the eleven officers spoke French: the others, including the chief, spoke only English. Each officer was responsible for the films of one or more departments, whether they were to be produced in English or French.

Tender calls were often sent out in English but they were also sometimes accompanied by a poor translation (an example was forwarded). They required that two films be submitted, an original in English and another in French. The award was most often made to a company in Toronto, Ottawa or elsewhere outside Quebec, on the grounds that it had made the most suitable and lowest bid. The CBC had recently refused to broadcast a sponsored film on the census because of the poor quality of the French version. French-Canadian companies had competed for this film but the award had gone to a Toronto company.

Finally, the association alleged that some film companies were having original French films prepared by English-speaking researchers, directors and editors and that French-speaking actors were even sometimes directed in English.

The NFB told the Commissioner that the ten (not eleven) officers in Ottawa all had a good reading knowledge of English and French. Three were French-speaking, two were officially bilingual and the others were at varying levels of bilingual competence. Whenever they needed assistance to ensure a clear understanding of the implications of the second language, the officers consulted with colleagues whose first language was the one requiring interpretation. At the moment, because not all officers were bilingual, aural evaluations of dialogue and commentaries on sound tracks presented a problem. Whenever possible an English-speaking colleague enlisted the assistance of a French-speaking colleague in evaluating a French-language film and vice versa.

Translation was done outside by the Translation Bureau or a competent professional translator. In either case, they were double-checked by an officer whose mother tongue was the language of the

translation. (The translated tender call mentioned by the complainant had had to be sent out in a hurry without being double-checked.)

Bids from Toronto, Ottawa and elsewhere save Montreal were most frequently the successful ones because they most often met the required criteria, which were the probable effectiveness, creativity and imagination of the proposals, and the price. Moreover, in most cases the Treasury Board had to approve the NFB's selection before a contract was awarded.

The film "refused" by the CBC had been produced for Statistics Canada by a Toronto company which won the contract through tender. The company had produced the French-language version with the direct participation and under the close supervision of the NFB's Versioning Unit. (The NFB later told the Commissioner that the sponsor had accepted both versions of the film.)

Finally, the NFB admitted that there was room for improvement in this matter whether it was a question of a French-language company producing an original film in French and having to provide also an English version, or vice versa. At present, the NFB required the shooting of each version be directed by someone whose mother tongue was the language of the film. It recommended that the editor also speak the language of the required version but had not made this mandatory. This question was still under review.

The Commissioner was of the opinion that some of the NFB's practices failed to respect the equality of status of English and French as the official languages of Canada. The Commissioner therefore recommended that:

- 1) the National Film Board of Canada ensure that all translated versions of tender calls for proposals to produce films for it were always double-checked, before distribution, by an officer whose first language was the language of the translation;
- 2) the National Film Board of Canada make every effort to ensure that officers of its Sponsored Programme Division who evaluated proposals in both official languages to produce films in these languages were all functionally bilingual by September 30, 1975;
- 3) the National Film Board of Canada require henceforth that all films produced for it in English and French be always edited by English-speaking and French-speaking editors respectively; and
- 4) aural evaluations of all films produced by or for the National Film Board of Canada in English and French be always made by, or with the close collaboration of, officers whose first language was the language of the film.

The Commissioner further requested information about the linguistic make-up of the Board's Versioning Unit. He also suggested a meeting with the Chairman of the NFB to discuss the matter.

The NFB told the Commissioner that the already complex problems of making a version of a film in another language was made even more so in the case of films awarded to private companies, since many of them were located outside Quebec. It would nevertheless implement his recommendations as quickly as it could. It explained that the French Versions Unit was part of the French Production Branch, a French-language unit. The staff of two were French-speaking.

In the meantime, the Commissioner met in Montreal with the president and four directors of the film producers' association who complimented him on his recommendations to the NFB but said they did not go to the heart of the problem. They explained that bids by French-speaking film producers were higher because, in general, they had to prepare two separate versions of each film whereas the English-language companies only produced a single project from which they prepared a translated version. The association's representatives felt that the NFB committees which judged film proposals had cultural values or views which put French-language companies at a certain disadvantage. The Commissioner invited the association to write to him suggesting further recommendations to be made to the NFB. He would then arrange a three-way meeting with the NFB to discuss these problems.

The association subsequently suggested the following recommendation:

that the elaboration of projects for sponsored films, the preparation of tender calls, the study of bids, the award of contracts, as well as the supervision of production at each stage stipulated in the contract be done or made by a bilingual committee and further that this committee be responsible for applying the same standards of selection and judgment to French and English productions.

The Commissioner passed on the suggested recommendation to the NFB and proposed a three-way meeting to discuss it and other questions raised in previous correspondence.

The meeting took place in Montreal and was attended by four representatives from the NFB, five from the association and two from the Commissioner's Office.

The NFB subsequently told the Commissioner that it would not apply the recommendation proposed by the association as it stood. It was recruiting two more Sponsored Programme officers whose first language was French, and two of the English-speaking officers were due to take immersion French courses. The NFB felt that through these

measures it should be able to meet the objective of serving departments and private producers in both languages without necessarily implementing the proposed recommendation.

The Commissioner decided not to formally make the suggested recommendation but reserved the right to do so at a later date should this become necessary. He informed the association accordingly and thanked it for its initiative.

OFFICE OF THE PRIME MINISTER (PMO)

COMPLAINTS

File No. 3333—A Sign of Progress?

An English-speaking reporter alleged that none of the major background papers distributed at a press briefing preceding the Prime Minister's trip to France and Belgium was available in English. He said the documents originated from the Canadian Embassy in Paris and were meant to aid journalists travelling with the Prime Minister.

The PMO told the Commissioner that two of the four documents distributed at the press briefing had been made available in both official languages. Because of limited time, English versions of the other two could not be sent to Canada but they were made available upon arrival of the party in Paris.

Although he could appreciate the reasons advanced for the delay in distributing the English version of two of the documents, the Commissioner considered the incident violated the Official Languages Act. He therefore recommended that the Office of the Prime Minister take the necessary steps to ensure that in future all material distributed at press briefings be made available in both official languages simultaneously.

The PMO told the Commissioner that its policy was exactly the one he recommended. Occasionally "some constraint of time or distance [might] make the application of the policy slightly more difficult." In the past, French-speaking journalists had generally been the victims of these conditions; the fact that this time it had been the English-speakers "might be interpreted as a sign of progress!"

With progress like this, the Commissioner's Office may even last as long as the Halifax Relief Commission.

REGIONAL ECONOMIC EXPANSION

COMPLAINTS

File Nos. 3082 and 3114—Job Descriptions in English Only

Two French-speaking members of the Department who were employed in Quebec City explained that they had been given the opportunity to apply for new positions in view of the current reorganization process. However, they had been unable to obtain job descriptions in the French language, even in the case of positions within French Language Units in the province of Quebec. The complainants were told that job descriptions had been sent out in English only to save time.

The Department acknowledged the accuracy of the complainant's allegations. However, 80% of the positions in its new organization had to be described and classified before staffing could begin. Working committees assigned to write job descriptions produced "model" descriptions in English which were used as a basis for classifying all similar positions throughout the new structure.

To increase employment opportunities for personnel, it was decided to staff from senior levels down with departmental employees being given consideration before interdepartmental or public competitions were held. As senior positions were filled, model descriptions for subordinate positions were reviewed and changed, so that there was an almost constant alteration of position descriptions as each tier in the new structure was staffed.

With a view to improving on its performance, the Department planned to give priority *in the coming year (1975)* to having descriptions of departmental positions readily available in French and English. As a first step, the Classification Section had obtained the services of a bilingual officer with training in classification administration.

The Commissioner took exception to the phrase "in the coming year" which he judged to be too vague. He reminded the Department that the Official Languages Act had been in effect since September 1969, long enough for a Department to have already taken steps to eliminate problems of this nature. The Commissioner considered that anything but a short delay would therefore be unreasonable.

The Department took immediate steps to have bilingual position descriptions made available to all employees in those areas where it had identified positions in its new organization as being either French essential or bilingual. Eventually, all position descriptions were made available in French and English to all employees.

ST. LAWRENCE SEAWAY AUTHORITY

SPECIAL STUDY

The St. Lawrence Seaway Authority invited the Commissioner to undertake a special study in order to assist it to comply more fully with the Official Languages Act. The study, accordingly, focused on the use of the English and French languages by the Authority as languages of service to the public and as languages of internal communications.

The Authority operates the St. Lawrence Seaway system from St. Lambert, Quebec, to Port Colborne, Ontario, and a lock at Sault Ste. Marie, Ontario. Its responsibilities include such activities as maritime traffic control, canal maintenance, bridge operations, structural repairs, research and development projects and information and visitor services. Its organizational structure comprises a Head Office in Ottawa, a Headquarters in Cornwall, an Eastern region and a Western region with offices in St. Lambert, Quebec, and St. Catharines, Ontario, respectively. The Head Office consists of the three members of the Authority, a Secretariat, the Economics and Research Branch and the Engineering Services Branch, the latter, however, having two of its three divisions in Montreal. There are three branches located at Headquarters, namely, Administration, Operations, and Finance and Accounting. Each regional office is headed by a Regional Director and consists of an Engineering and Maintenance Division, an Administrative Services Division and an Operations Division.

At the time of the study, the Authority had introduced certain measures designed to achieve institutional bilingualism such as issuing most directives, circulars and other communications of a general nature for the information of staff throughout the Authority in both official languages, writing letters in the official language of correspondents, having most informational material for public distribution available in both English and French, providing personnel services to employees in the official language of their choice and reimbursing employees for tuition costs incurred for language courses. It had not, however, formulated an official policy designed to fully implement the provisions of the Official Languages Act. A directive had been issued prior to the enactment of that Act, stating that "Bilingualism Policy and Administration" is the responsibility of the Personnel function; although a position of "Training and Development Officer and Adviser on Bilingualism" was established at Headquarters, there was little evidence that much had been accomplished towards drawing up a bilingualism programme.

The St. Lawrence Seaway Authority does not receive any financial support as such from the Treasury Board for a bilingualism programme.

Other factors put forth as inhibiting the development of such a programme are the predominance of English as the language of marine transport, the difficulties employees face in retaining second-language skills and the marked anglicization of French technical terminology in the realm of shipping. Nor is the Authority subject to the Board's directives regarding the identification and designation of bilingual positions, although it has taken some faltering steps in that direction.

The study revealed that there is a need for the Authority to develop a comprehensive policy and programme as a step towards achieving full compliance with the requirements of the Official Languages Act, but one that should not in any way, however, compromise safety factors. With such a policy and programme, the Authority should be able to increase substantially its capacity to provide service to the public and to carry out internal communication in both official languages.

In general, service is not provided automatically in both official languages by the Authority. Traffic control is conducted in English in both Eastern and Western regions, although there is a bilingual capability in the former; telephone answering services are in English only at many of the Authority's offices, including Headquarters in Cornwall; and, according to location, service is usually provided in only one of the official languages at locks and bridges. Most of the Authority's publications are in both English and French, but there are instances when, due to translation delays, revised English publications are issued prior to the revised French ones. Signs, decals and identification material are, moreover, usually in one of the official languages only, in English or French according to the region.

There are a number of concessionaires providing service to the travelling public on the Authority's property. None of the contracts between the Authority and these concessionaires contain any "bilingual service" clause and, in many cases, the capability to provide service in both English and French is lacking.

The language of internal communication is English throughout the Authority, except within Eastern region where it is primarily French. Thus, outside of Eastern region, most work tools and reference material such as manuals, work-related directives and guidelines, technical books and periodicals and computer print-outs are in English only; many written communications of either a general or individual nature such as directives and circulars, forms, job descriptions, reports and memoranda are issued in English only; the same unilingualism characterizes communication at meetings, at job interviews, on training courses and among the staff.

Finally, although the Translation Bureau of the Secretary of State Department is utilized for the translation of material, the Authority experiences long delays, at times, in receiving translated texts. The

Authority, moreover, has bilingual employees, who are not professional translators, translating correspondence and other material for the benefit of their unilingual colleagues; this practice has resulted in inaccuracies in translated material and should, accordingly, be discontinued.

In the light of these findings, the Commissioner recommended that:

GENERAL POLICIES ON BILINGUALISM, IMPLEMENTATION AND MONITORING STRUCTURES

(1) (a) an officer be appointed at a sufficiently high level who is charged with the responsibility of both developing a policy to be issued by April 30, 1976, and planning, co-ordinating and monitoring a unified programme for compliance in all respects with the provisions of the Official Languages Act throughout the Authority;

(b) the policy and programme referred to in (a) give effect, inter alia, to the recommendations that follow;

(c) the officer so appointed report, on a regular basis, to the President of the Authority, the progress made with regard to the aforementioned policy and programme and to the extent of compliance with the Act;

(2) a person in each region be designated as responsible for carrying out and monitoring the Authority's programme on bilingualism;

INFORMATION

(3) (a) the Authority plan and launch an in-depth information programme concerning the Authority's obligations under the Act, directing it to employees at all levels, but especially to those directly or indirectly serving the public, by July 31, 1976;

(b) such a programme be conducted both orally and in writing, utilizing, if the Authority so desires, material emanating from and personnel employed by other federal government departments and agencies, such as the Office of the Commissioner of Official Languages;

SERVICES TO THE PUBLIC

(4) the Authority offer its services to the public in both official languages actively and automatically, rather than only in response to requests;

(5) (a) the traffic control centres in Eastern and Western regions have service available at all times in both official languages by March 31, 1977, in order that the demand for service in each language may be ascertained; this may be achieved by any appropriate administrative arrangements, such as ensuring that there is always staff on duty or on stand-by who are able to communicate in either official language;

(b) in implementing this recommendation, the Authority take into account the overriding concern with safety;

(6) in all offices in communication with the travelling public and in those offices in communication with a local public consisting of both official language groups, the offices be identified in both official languages and service be provided in the official language of the caller;

(7) all remaining unilingual forms, including questionnaires, for external use of the Authority be rendered bilingual by April 30, 1976;

(8) all remaining unilingual publications emanating from the Authority and intended for public use be issued simultaneously in both official languages by April 30, 1976, with both official language versions appearing, wherever possible, in the same document; where the latter is not feasible and publications are printed in separate versions, a statement appear in the other official language to the effect that the same text is also available in that language, copies of each version be on display and a sufficient stock of both versions be maintained at all times;

(9) revisions or additions to both the English and French versions of all Authority publications be issued simultaneously;

(10) the Authority render bilingual all remaining unilingual printed material for public use, including calling cards, telephone listings, rubber stamps, notices and other similar items, by July 31, 1976;

(11) all announcements made in the newspapers, on radio and/or television which are for the information of the users of the Seaway or for the general public, be made in both English and French; where there is no media available in the English or French language in the immediate geographic area, media which are outside the area that reach the public to be affected by such announcements be used;

(12) the Authority develop and issue a specific policy statement by August 31, 1976, on advertising, tendering and contracting which includes at least the following elements:

(a) advertising in both official languages in the appropriate media all invitations to tender whenever it is addressed to:

(i) a nation-wide public;

(ii) a public located throughout a region, be it either Eastern or Western regions;

(iii) a public in communities where the business and services sectors to which it is directed include both English- and French-speaking groups;

(b) preparing tendering and contracting documents, as well as plans and specifications, in both official languages and so issuing either set upon request, whenever the related advertisements or notices are in both languages;

(13) all the Authority's signs and inscriptions for the information or direction of the public be rendered bilingual, giving English and French equal prominence, by July 31, 1977; the Authority follow the practice that in areas where the majority of the population speaks English, the English wording is placed on the left-hand side or above and the French wording on the right-hand side or below, while in areas where the majority of the population speaks French, the French wording is placed on the left-hand side or above and the English wording on the right-hand side or below;

(14) the Authority negotiate with appropriate provincial and/or municipal government offices, in order to obtain their co-operation in replacing, within their areas of jurisdiction, existing unilingual signs relating to the Authority or its premises, with bilingual ones;

(15) pictograms or symbol signs be used whenever possible, and a bilingual brochure be issued to the public explaining the meaning of each symbol used;

CONCESSIONAIRES

(16) (a) the Authority approach concessionaires in order to renegotiate contracts so as to include a "bilingual service" clause and ensure that all future contracts with concessionaires contain such a clause;

(b) the Authority offer to pay for a basic highly utilitarian French or English course, as the case may be, for the employees of concessionaires dealing with the general public/or provide financial assistance to concessionaires in order that they may employ bilingual personnel;

(c) in the interim, the Authority adopt administrative measures to ensure the availability of service in both official languages by all concessionaires, such as rendering the signs of concessionaires bilingual, providing bilingual staff to assist concessionaires, and any other means that may effectively lead to compliance, at least during the navigation season, with the Official Languages Act;

INTERNAL COMMUNICATION

(17) directives, circulars, memoranda and any other documents of a general or administrative nature emanating from Ottawa Head Office or Cornwall Headquarters be henceforth issued simultaneously in both official languages;

(18) the Authority ensure that there is adequate staff capability at Ottawa Head Office, including that part of the Engineering Services Branch in Montreal, and at all branches of Cornwall Headquarters, to communicate both orally and in writing in both English and French with employees of the Authority;

(19) the Authority ensure that, in areas where the personnel comprises or may comprise employees of both official language groups, the employees of each group be able to function, by October 31, 1976, in the official language of their choice in internal communications, including such areas as meetings and the preparation of documents or reports; this objective may be achieved through simultaneous translation or the use of interpreters at meetings and the translation, where necessary, of documents or reports, or by any other means which the Authority deems appropriate, provided the status of one of the official languages is in no way inferior to that of the other;

(20) the Authority henceforth acquire for its offices such additional French-language publications as will permit its personnel to be able to read or conduct research across the same range of subjects in both official languages;

(21) all manuals, catalogues, forms and other working documents emanating from Ottawa Head Office or Cornwall Headquarters be rendered bilingual by April 30, 1977;

(22) all the Authority's signs and inscriptions for the information or direction of its employees be rendered bilingual, giving English and French equal prominence, by July 31, 1976; the Authority follow the practice referred to in Recommendation 13 with regard to the precedence to be accorded to one or the other official language;

TRANSLATION

(23) adequate professional translation service be ensured either through in-house or through outside facilities or by a combination of both, so that

regular officers and administrative support staff are not called upon, either directly or indirectly to translate material;

PERSONNEL

(24) a review of the composition of the staff of each service or programme at Head Office, Headquarters and both regional offices be undertaken immediately so as to determine the ability of these offices to meet the requirements of the Official Languages Act;

(25) the Authority identify all possible sources of potential candidates within both official language groups and draw on them to the extent necessary so that it can staff with greater ease positions requiring either or both of the official languages;

(26) job opportunities within the Authority be posted in both official languages on bulletin boards;

(27) when the Authority advertises its vacant positions in newspapers, it do so in weekly papers serving the minority official language group, when there is no corresponding local daily newspaper serving people of that minority official language;

(28) the Authority amend its application for employment form so that applicants are requested to indicate the official language(s) in which they wish to be interviewed and, furthermore, ensure that all members of selection boards are able to understand candidates fully and to communicate with them in the official language(s) of the candidate's choice;

(29) in order that the Authority may better serve its publics in both English and French and, accordingly, more fully comply with the provisions of the Official Languages Act, it make optimum use of its unilingual and bilingual staff by relocating, where necessary, those bilingual employees who are willing and able to move, and replacing them with unilingual employees when the duties can be performed equally efficiently in one language only, by defraying moving or other costs, if and when required, and/or by providing suitable incentives so as to render such moves mutually beneficial;

(30) the Authority ensure that courses prepared or conducted by it be henceforth available, where feasible, in both official languages, so that the individual employees of both official language groups may have equal access to the same or equivalent courses in the official language of their choice; where this is not feasible within the Authority, then the latter should ensure such equal access through courses of a similar nature given by other federal government institutions, by provincial or municipal governments, or by private firms;

(31) the Authority take appropriate administrative measures, so that it possesses objective data on the language proficiency of employees in a personnel inventory, thus providing basic management information essential to planning and reviewing manpower development and to complying with the Act on a continuing basis;

(32) the Authority encourage employees to undergo language training, either through the Public Service Commission's programme or through courses provided by private institutions;

(33) the Authority establish a language retention programme for employees who have completed language training and encourage them to partake of

it; for example, films, tapes, inter-office or inter-regional exchanges and any other method deemed appropriate should be utilized, in order that these employees may retain or perfect their skill in the second official language;

(34) the Authority allocate such additional funds and man/woman-years in future budgetary estimates as may be required for implementation of the Official Languages Act;

(35) in implementing the preceding recommendations, the Authority maintain close liaison and consultation with its employees' unions;

(36) implementation of the recommendations contained in this report not jeopardize the job security and career opportunities of the Authority's personnel;

HANDLING OF COMPLAINTS

(37) deal with complaints taken up with the Authority by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Authority with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

SCIENCE AND TECHNOLOGY

SPECIAL STUDY

The Commissioner was invited to undertake a study of the Ministry of State for Science and Technology (MOSST) in order to ascertain the extent of the Ministry's compliance with the provisions of the Official Languages Act. In the ensuing study the Commissioner's Office examined the full range of communications entered into by the Ministry, both externally in serving its publics and internally in its working operations.

The Ministry's objective is to ensure the optimal use of science and technology in support of national objectives; this involves guiding the development, formulation and co-ordination of federal government policies in the scientific field. MOSST is responsible for the selection of the most appropriate means by which the Government may have a beneficial influence on the application and development of science and technology in Canada; the co-ordination of programmes and activities relating to science and technology with other policies and programmes of the Government; and the fostering of co-operative relationships in the field of science and technology with the provinces, public and private organizations and other nations. MOSST may also initiate and undertake research, analyses and policy studies in order to further Canada's know-

ledge and understanding of the impact of science and technology on society. It may also determine and promote the use of various methods for assessing the effectiveness of science policies and programmes.

At the start of the study, the Ministry, which is located entirely in Ottawa, had three operating Branches—Resources and Information, Policy, Program Review and Assessment, and also a Personnel, Finance and Administration Branch. During the course of the study, the Ministry submitted a reorganization plan to Treasury Board which was accepted; the reorganization, which does not radically alter the Ministry's functions, involves a shift to matrix management and the Ministry will comprise four Branches—Government, Industry, University and Corporate Services.

Although the Ministry did not have a policy on bilingualism in effect at the time of the study, Treasury Board directives relating to bilingualism had been circulated amongst employees and certain requirements of the Act were being met. Correspondence was answered in the official language of the correspondent, publications for general distribution were produced in both official languages and distributed simultaneously and identificational materials, such as calling cards and signs, displayed both official languages with equal prominence. Internal Ministry directives and circulars of general interest to MOSST employees were distributed in English and French and employees were encouraged frequently to use the official language of their choice in internal communication.

On the other hand, no one had been assigned responsibility for ensuring that MOSST's services were available to the public in both official languages automatically, or for ensuring that working operations in the Ministry were such that employees could work in the official language of their choice. The bilingualism adviser had only a limited role to play, consisting largely of updating the Official Languages Information System (OLIS), language knowledge examinations and arranging for second-language training; he had prepared a draft policy on bilingualism but no action had been taken on it.

The Ministry was very co-operative during the study and MOSST's senior management expressed determination to comply with the requirements of the Act. However, the study indicated that English and French did not enjoy equality of status or possess equal rights and privileges. In order to respect the equality of status of both official languages the Ministry should introduce a comprehensive policy on bilingualism, set up a programme to implement the policy and establish a system of monitoring results. Responsibility for implementation should be assigned and clear and precise guidelines incorporating the Ministry's responsibilities and duties under the Act should be distributed to all employees.

Although 114 of the Ministry's 170 positions were identified as bilingual, only 54 were occupied by bilingual incumbents. Where the latter were Anglophones who had passed the Language Knowledge Examination (L.K.E.), many did not feel proficient in French at a professional level. In view of the Ministry's recent reorganization, manpower requirements (in terms of linguistic capacity) and the identification of positions and designation dates should be reviewed.

Language of Service

The Ministry had very little contact with the general public and dealt primarily with federal government departments or agencies. A large proportion of MOSST's communication, therefore, is effected through interdepartmental committee meetings; at the time of the study, the Ministry chaired nineteen interdepartmental committees and was either an observer or a member of almost a hundred more interdepartmental committees or sub-committees. The Ministry could not and did not offer its services to its publics in both official languages automatically. A considerable amount of the Ministry's external communication, both written and verbal, was undertaken in English, for example, written material prepared by MOSST in connection with meetings attended by members of both official language groups was very seldom available in both English and French. Meetings chaired by the Ministry were usually conducted in English only. Effective verbal communication of equal quality in both official languages could not be provided in all MOSST's divisions or services; some divisions had no oral capacity in French whatsoever. Where the Ministry had the capacity to provide its services in French it did not do so automatically; communication in French was frequently upon request only.

Language of Internal Communication

The study revealed that English was used more frequently among both official language groups in written and verbal communication within the Ministry. Although most basic work tools and most internal staff services were provided in both English and French, library services were available only in English. In addition, a number of internal meetings, seminars and similar gatherings at MOSST were conducted in one official language only, usually English, without recourse to interpreter or translation facilities when members of both official language groups attended. Most material relating to internal meetings prepared by the Ministry or received from external sources was made available in English only. These conditions made it difficult for Francophones to work in

French, as did the deployment of Francophone staff in the Ministry. Some Francophones felt obliged to work in English due to the predominance of Anglophone contacts in internal and external work relationships.

At the time of the study, the work environment at MOSST did not appear to be wholly conducive to Francophone employees working in French; having a French-speaking director seemed to be the most important factor in influencing Francophone employees to work in French. The working environment should improve considerably with the Ministry's current plans to set up units working in French.

Whilst the Ministry has taken some action in the field of bilingualism, further measures are required. Though there seemed to be a large degree of ambient bilingualism in the Ministry, care must be taken to ensure that English and French have equality of status as regards language of service and of internal communication.

In the light of these findings, the Commissioner recommended:

BILINGUALISM POLICY, IMPLEMENTATION PROGRAMME AND MONITORING SYSTEM

(1) by May, 1976, the Ministry of State for Science and Technology issue a comprehensive policy on bilingualism embodying at least the conclusions reached and recommendations made in this report and that the Ministry incorporate in its written objectives its intention to become a bilingual federal institution;

(2) by July, 1976, the Ministry establish a programme to implement the bilingualism policy and assign responsibility for its application and control; in addition, procedures and instructions be drawn up to enable employees to comply with the policy;

(3) the Ministry supervise and monitor the implementation of the bilingualism policy so as to ensure that all divisions fulfill their obligations under the Official Languages Act;

(4) by July, 1976, the Ministry circulate to each employee on strength, and thereafter to all future employees, a copy of its policy on bilingualism and of the procedures and instructions for implementing that policy; at the same time, the Ministry set up a permanent information programme for staff indicating the Ministry's responsibilities and duties under the Act and covering practical ways and means of complying with the Act;

IDENTIFICATION AND DESIGNATION OF POSITIONS

(5) by May, 1976, the Ministry review the language requirements of all employees, particularly specialists, and, in co-operation with Treasury Board, revise the identification of positions and advance, where necessary, designation dates, bearing in mind its responsibilities and duties under the Act to provide services of equal quality in both official languages to its publics, and to enable its employees to undertake all phases of their work in the official language of their choice;

RECRUITMENT

(6) the Ministry, whilst following the Public Service Commission's guidelines on recruitment and making concerted efforts through the Commission's post-secondary recruitment programme, develop its own policies for tapping all possible sources of recruitment; appropriate educational institutions be contacted and made aware of the Ministry's requirements, and contacts with French-language institutions and professional associations be intensified in an attempt to attract a sufficient number of professionals to enable the Ministry, by means of bilingual employees or a mixture of unilingual staff members of either official language group, to offer its services to the public in both official languages, and to provide favourable conditions for MOSST employees to work in the official language of their choice, in order to conform to the requirements of the Act;

MANPOWER

- (7) the Ministry, by any suitable means, and in the shortest possible time:
- (a) create a staff complement whereby employees, particularly supervisors or those working in specialized fields who have frequent contact with the public can, where necessary, use their second official language at a professional level;
 - (b) have on strength a number of employees proficient in French in each division or attached to each project, sufficient to ensure the establishment and further development of communication in French with Francophone members of its various publics;

LANGUAGE TRAINING AND RETENTION PROGRAMMES

- (8) the Ministry ensure that the investment in language training is fully utilized by:
- (a) actively encouraging personnel to use their newly-acquired language skills;
 - (b) evaluating and, where necessary, modifying or expanding existing language-retention programmes so as to increase their effectiveness and the number of employees from both language groups to whom they are available;
 - (c) supplementing these programmes, where necessary, either alone or in conjunction with other institutions in the same or similar fields, with specialized second language training courses adapted to specific technical and professional requirements;

LANGUAGE OF SERVICE

(9) in order to strengthen its bilingual image and to encourage Francophone members of the public to use French when in contact with MOSST, the Ministry, using whichever means it deems suitable, inform the public that it is capable of providing services in the two official languages, wherever the capability to do so is now reasonably adequate, and elsewhere as soon as that capability is developed pursuant to these recommendations;

(10) the Ministry continue its practice of replying to correspondence in the correspondent's chosen official language. When an addressee's official language is unknown, measures (for example, a telephone call) must be taken to establish it; if it cannot be established, correspondence or any other written communication must be sent in both official languages;

(11) the Ministry continue to produce publications for general distribution in both official languages, with both versions in the same volume wherever possible, ensuring that texts are translated in their entirety and that English and French versions are of equal quality, in particular, the *Directory of Research and Development Establishments in Canadian Industry*. Furthermore, that the Ministry ensure that restricted publications to be circulated amongst members of both official language groups are also distributed in both official languages in one volume wherever possible. Where two separate versions are necessary, distribution should be simultaneous and a statement appear in the other official language indicating that the same text is also available in that language, and where and how it can be obtained;

(12) that the Ministry make available in both official languages:

(a) all written material such as invitations, agenda, briefing material, working documents or minutes prepared for, used at, or emanating from committee meetings, seminars, conferences, or any other meetings for which the Ministry is responsible, and which are attended by both Anglophones and Francophones; both language versions must be made available simultaneously;

(b) all written material prepared for external meetings in which the Ministry participates and which are attended by members of both official language groups; both language versions must be made available simultaneously;

(c) material it prepares in one official language for meetings attended by members of one official language group only, if it is required by members of the other official language group for information or reference purposes;

(13) if internal reports or administrative documents not intended for publication prepared by MOSST staff or by consultants acting on the Ministry's behalf are, nevertheless, required by English- and French-speaking members of MOSST's publics, the Ministry make such reports available in both official languages, where feasible. Further, that the Ministry ensure that when it hires consultants who need to communicate with both English- and French-speaking members of the public for surveys, interviews, or other work-related purposes, that such communication be undertaken in both official languages. In addition, that whenever the Ministry requires consultants' reports in both official languages, a clause be introduced into consultants' contracts requesting reports to be prepared in both English and French;

(14) in order to avoid excessive delay due to translation and to prevent infractions of the equality of status provision in the Act that might result from resorting to non-professional translators (i.e. MOSST employees), the Ministry ensure that all possible measures to reduce delay are taken with the Translation Bureau of the Secretary of State Department and internally in order to shorten the time required for the translation itself and to facilitate its verification by MOSST;

(15) the Ministry ensure that in all divisions, services or project teams which come into verbal contact with English- and French-speaking members of MOSST's publics:

(a) where a verbal capacity in both official languages does not exist, steps are taken as soon as possible to ensure verbal services of equal quality in both official languages;

(b) where the Ministry is already capable of communicating verbally in both official languages, such communication is of equal quality in either official language by June, 1976;

(16) the Ministry provide simultaneous translation facilities for all external meetings, conferences, seminars, briefing sessions, or other gatherings which it chairs or for which it is in any way responsible, in which members of both official language groups participate;

(17) when the Ministry receives or arranges schedules for visitors or missions from other countries in connection with scientific or technological matters, it ensure that interpreter services in both English and French are provided if members of both official language groups attend receptions, meetings, or other gatherings;

(18) when the Ministry sends its employees as representatives or resource staff to meetings, conferences, or similar gatherings, it ensure that the services of such individuals can be made available in English and French if members of both official language groups participate;

(19) in order to assure members of the public that the Ministry is a bilingual institution, the Ministry identify itself and its divisions, services, or offices in both official languages when in telephone contact with its publics; in addition, the Ministry ensure that unilingual staff answering telephone calls from a member of its publics can, by means of a simple, courteous phrase in the caller's official language, transfer calls in the other official language to a member of its staff capable of communicating in that language;

(20) the Ministry take appropriate steps to ensure that by June, 1976, it automatically responds to telephone communication in the chosen official language of members of its publics, and that the telephone service provided is of equal quality in either official language;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATION

(21) the library contain a selection of reference texts in English and in French, such that staff may consult, in one official language, material across the same range of subjects as in the other official language. Furthermore, if the library establishes a book purchasing policy or introduces a permanent classification system, the equality of status of both official languages must be respected;

(22) when the Ministry introduces its proposed management information retrieval system, employees be able to enter and retrieve all material in their chosen official language. The same conditions must govern the computerized data base used by the Program Review Division;

(23) whenever necessary for employees to perform their duties, the Ministry ensure that glossaries or specialized dictionaries in French are provided for its staff;

(24) all manuals, forms, work directives, job descriptions, and all other material or implements displaying wording of any kind, used in the Ministry, be made available in their entirety in both official languages by March, 1976;

(25) material for internal use but originating from external sources, including other federal government departments or agencies, be requested in English and French automatically. Where material is not available in both official languages, it should be translated if it is to be used by members of the other official language group. In addition, when employees of both official language groups need to use foreign language texts, such texts must be made available simultaneously in both English and French;

(26) the Ministry continue to circulate directives, memoranda, information, notices, and other written material of general interest to MOSST staff in both official languages. However, whilst encouraging employees to originate internal reports, material for internal meetings, and interpersonal memoranda in the official language of their choice, the Ministry must ensure that when such material is to be used by unilingual staff of the other official language group, it is made available in both official languages;

(27) the Ministry ensure that all central services afforded to its staff, such as those rendered by the Personnel, Finance, and Administration Branch, are available in both official languages;

(28) the Ministry ensure that where its personnel comprises or may comprise employees of both official language groups, the employees of each group are able to communicate verbally in the official language of their choice. This may be achieved through simultaneous translation or the use of interpreters, or by any other means which the Ministry deems appropriate, provided the status of one official language is in no way inferior to that of the other;

(29) when the Ministry arranges seminars, films, audio-visual and similar presentations at which English- and French-speaking employees will be in attendance, written and oral communication of equal quality be available in both official languages;

ALLOCATION OF MAN-YEARS AND BUDGET

(30) the Ministry allocate such funds and man-years in future budgetary estimates as may be required for implementation of these recommendations, in order to comply with the Official Languages Act;

CONSULTATION

(31) in implementing the preceding recommendations, the Ministry maintain close liaison and consultation with its employees' unions;

JOB SECURITY AND CAREER OPPORTUNITIES

(32) implementation of the recommendations contained in this report not jeopardize the job security and career opportunities of the Ministry's personnel;

HANDLING OF COMPLAINTS

(33) the Ministry deal with complaints taken up with it by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Ministry with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

SUPREME COURT OF CANADA

COMPLAINTS

File No. 3305—The Morgentaler Case

An English-speaking journalist told the Commissioner that the Supreme Court did not provide English-to-French simultaneous translation during the first two days of the hearing of the Morgentaler case. As a result, French-speaking journalists were placed at a disadvantage.

The Commissioner asked the Chief Justice to comment. He did so, and began by citing Section 11(2) of the Official Languages Act:

Every court of record established by or pursuant to an Act of the Parliament of Canada has, in any proceedings conducted before it within the National Capital Region or a federal bilingual district established under this Act, the duty to ensure that, at the request of any party to the proceedings, facilities are made available for the simultaneous translation of the proceedings, including the evidence given and taken, from one official language into the other except where the court, after receiving and considering any such request, is satisfied that the party making it will not, if such facilities cannot conveniently be made available, be placed at a disadvantage by reason of their not being available or the court, after making every reasonable effort to obtain such facilities, is unable then to obtain them.

In the Morgentaler case, the Chief Justice said, all counsel were satisfied to have translation from French to English only, and neither the Court nor the Registrar was made aware of any wish by counsel to have translation from English to French.

The Chief Justice added that, although not legally required to do so, the Supreme Court of Canada was quite willing to meet any reasonable

request of representatives of the press for accommodation and for simultaneous translation, whether from French to English or English to French or both, where translation services had been requested by a party to the proceedings.

The Chief Justice also told the Commissioner that, as a way of alerting the press to the hearing of cases at which they might wish to be present, and at the suggestion of the Canadian Press representative, he had directed that copies of the Supreme Court's case list should be sent to the Press Gallery for posting and that copies of reasons for judgment issued by the Court should also be sent to the Press Gallery after they were released. The Chief Justice indicated that he would be prepared to discuss with the Press Gallery the possibilities for simultaneous translation services to the press in particular cases when they had requested the same in advance of the proceedings.

The Commissioner believed these practical steps to be consistent with the letter, spirit and intent of the Official Languages Act.

TAX REVIEW BOARD

COMPLAINTS

File Nos. 3709 and 3710—A Taste of Montreal

The complainants stated that a large number of Quebec lawyers found it frustrating to deal with unilingual English-speaking judges sitting in Montreal. They believed that justice would be better served if members of the Tax Review Board sitting in Montreal were bilingual. The main reasons given were as follows:

—technical expressions were occasionally inaccurately translated, a fact which could have a bearing on the eventual outcome of a hearing;

—interpreters present at hearings involving French-speaking taxpayers had to translate documents such as marriage contracts, letters, etc. for the unilingual judge. Since oral translation is the interpreter's specialty, he could not guarantee the accuracy of this type of work. The judge was nevertheless obliged to depend on his unofficial translation;

—no interpreters were present at hearings involving English-speakers. Since documents in Quebec are often in French, the judge was obliged to depend upon the lawyers present for an unofficial translation. Furthermore, the judge was unable to understand the testimony of French-speaking witnesses.

The Tax Review Board acknowledged that simultaneous translation had not given good results in Montreal, but believed that the complainants had referred to a couple of unfortunate, isolated incidents. Two of its unilingual, English-speaking judges had wished to get a taste of the work in Montreal and were allowed to go, one after the other. This the Board acknowledged to be the error in tactics which led to the complaints.

A new system had since been developed which prevented unilingual, English-speaking judges from going to Montreal to try cases involving francophone appellants. Lawyers from the Department of Justice, in preparing lists ahead of time, now prepared one for anglophone appeals and one for francophone appeals. While this applied only to Quebec, for the present, this practice would be extended to other areas if and when the need arose. The Board's two French-speaking (bilingual) judges handled the francophone appeal list. Simultaneous translation existed should witnesses express a desire to be heard in the other official language. The Board was also trying to obtain the services of two more judges, one bilingual and one unilingual English.

The Commissioner believed that the new system was in accordance with the requirements of the Official Languages Act and informed the complainants accordingly.

VETERANS AFFAIRS

COMPLAINTS

File No. 3193—Inhospitable FLU

The Commissioner was informed that a great deal of the paperwork in some of the French-language units at the hospital at Ste-Anne-de-Bellevue (Quebec) was still being done in English. The complainant provided examples of unilingual English forms used for stock control and the requisitioning of supplies.

The Department told the Commissioner that requisitions for kitchen requirements were made out in English because the supervisor of the commissariat was English-speaking and couldn't understand French. The forms complained of were being replaced by bilingual ones.

The Commissioner pointed out that the commissariat had been a French-language unit since 1971. It was anomalous that in 1974 the supervisor should be incapable of working in French and that his posi-

tion would not be designated as bilingual until 1977. The Commissioner therefore asked the Department to see that it was possible for the unit to work systematically in French and he expressed the hope that whatever arrangements were made would be fair and acceptable to the supervisor, who was a long-time employee.

The Department brought forward the designation date of the supervisor's position to September 1975 and said that it believed that the effort to provide a replacement during language training would prove satisfactory and enable the unit to do its work in French.

C. Complaints Not Concerning Federal Institutions

File No. 3647—Small Claims Court of Ontario

A French-speaking person, complaining that the Small Claims Court of Ontario had sent him two documents in English, requested the French version.

The Commissioner, with the complainant's permission, brought his complaint to the attention of Ontario's bilingualism co-ordinator.

The latter contacted the Attorney General, who explained the current policy of the Ministry of the Attorney General concerning court documents issued in both official languages or in French. The Attorney General stated that, even though by virtue of section 127 of the Judiciary Act "Writs, pleadings and proceedings in all courts shall be *in the English language only*. . .", the provincial Ministry of the Attorney General was preparing bilingual forms to be used in some regions of the province; these forms would not be official, but would be furnished for information purposes. So far, they had been made available to judges of the Provincial Court (Criminal Division). He added that if this procedure proved effective and was accepted by the French-speaking community, the Ministry would study the possibility of extending its use to other sectors, including the Small Claims Courts.

File Nos. 2797, 3587 and 3700—Blue Line Taxi Co. Ltd.

Three French-speaking federal public servants complained separately that they had been unable to order taxis from the Company in French for use on official business. One of them drew attention to the charge account arrangement between the Company and some federal

departments covering travel by public servants in the National Capital Region.

The Company told the Commissioner that its policy was “to provide accommodation and service in as many languages as possible” and that its employees spoke a total of thirty-two languages, including English and French.

Asked to comment specifically on the service provided in French by its dispatchers, the Company said that the problem lay not with the dispatchers, many of whom were bilingual, but with its “phone-jockeys” who took taxi orders and passed them on to dispatchers: it had been unable to hire any bilingual ones. It suggested that the government, with which it did 90% of its business, should accept some of its phone-jockeys for language training courses. It would itself take up the matter with the Treasury Board.

The Commissioner referred the question to the Treasury Board and said that he was of the opinion that the Company enjoyed a privileged position in its dealings with federal government departments in the National Capital Region by virtue of the charge account system announced in Treasury Board Circular No. 1972-153 of November 24, 1974. He believed that, in return for this quasi-franchise, the Company should be required and induced to offer telephone service in French to its customers in the area.

The Treasury Board disagreed that the circular conferred privileges on the Company or gave the Treasury Board “any quasi-statutory foothold to require the Company to provide the service in question”. However, it had concluded that the fact that the federal government was the Company’s major customer “was leverage enough to induce it to remedy the situation complained of”.

A meeting had therefore been arranged between the President of the Company and two representatives of the Treasury Board. As a result, the Company had recognized the principle that public servants should be able to order taxis in the language of their choice and had undertaken to hire bilingual phone-jockeys and to arrange in the meantime for French calls to be transferred to employees who spoke French if the person taking the call could not respond in that language.

The Treasury Board felt that this agreement should help to prevent similar complaints in the future pending introduction of a fully bilingual centralized dispatching service for Ottawa.

File No. 3750—Data Processing Institute

An English-speaking member of the Data Processing Institute informed the Commissioner that all the notices and publications put out

by the Institute and the Federal Institute of Management are in English only. According to the complainant, they should be published in both official languages because they are posted in various departments or sent to public servants of both linguistic groups.

The Commissioner forwarded the complaint to the Federal Institute of Management, the private body which regulates the Data Processing Institute, which is affiliated with it.

The Institute replied to the Commissioner, saying that despite its unofficial status it was primarily concerned with activities relating to public servants, and that for this reason it followed government procedures as much as possible, including the application of the Official Languages Act. At a meeting in March 1973, the Board of Directors passed a resolution declaring that it recognized the importance of emphasizing the bilingual nature of its activities. Furthermore, the Board agreed that the affiliated institutes should make every effort to produce material relating to their activities in both official languages. In addition, it decided that its minutes would henceforth be prepared in both official languages. Since then, the notices, minutes of meetings of the Board of Directors, annual reports and circulars have been available in both official languages. To show its good faith, the Institute sent copies of these documents to the Commissioner. Moreover, it stated that the member institutes were observing this policy as much as possible within their means, but that they were limited by their financial resources.

The Federal Institute of Management made a point of stating that its long-term goal was to have all the institutes produce bilingual notices and publications.

Epitaph

Here lies
For all eyes
An ending poem
Like our report:
Blessedly short.

Appendix A

Letter From a Satisfied Customer of Language Training

In the face of Dr. Bibeau's conclusions, and the results of this office's study of on-the-job language use, one can fairly ask whether any language training at all for public servants can be justified. The following unsolicited testimonial to federal language training, from a fifty-five-year-old judge of the Supreme Court of Alberta, may give pause for pondering a few basic truths about faith, will and the power of constructive ideals. Cynics will term this man's enthusiasm folkloric, his cultural interests élitist, and his remarkable linguistic success the exception that proves their rather dismal rule. It might be useful, however, to see here some proof that a strongly motivated person of even mature age can draw professional and personal profit from language training, with not insignificant benefit to society.

[Translation]

(The original was in flowing, virtually faultless French)

Dear Mr. Spicer:

(. . .) I would have liked to take advantage of the opportunity to speak to you briefly of my impressions of the language programme in which I have been taking part for five years, thanks to the federal Department of Justice and the Language Bureau.

Through a combination of circumstances, this is a subject to which I have given a great deal of thought these last few days. (. . .) A friend asked me to explain to him in some detail why I am studying French, and to tell him what benefits this study has brought me. And actually, now that my formal study is more or less over (although I expect to be a student of the language of Molière (and of Anne Hébert) for the rest of my life) this seems like a good time to take stock.

I therefore asked myself why I had decided to enter this voluntary programme offered to federal judges by the Department when the Official Languages Act came into force. I don't believe I had thought at that time about the possibility of a trial in French in Alberta. It was rather a desire to give support to the policy behind the Act. Also, when I was a young sailor during the Second World War, at Dieppe and in Algeria, for example, I was ashamed to see that many British officers could speak French fluently,

while we English-speaking Canadians could not do so. Finally, trite as it may sound, I think it is love for my country that keeps me going in a project which is not always easy.

(. . .) I must admit that I hope my participation in this programme may make some of my Alberta friends stop and think sometimes about the realities of Canadian Confederation at present. Also, more than ever before, I myself realize, whenever I watch the French network of the CBC here in Edmonton, the primary role the Canadian government plays in this regard.

I am often asked if I ever use my French as a judge in the Supreme Court of Alberta. It is true that the opportunities to do so are rare and that there is nothing formal in this regard, as you well know. Fortunately, however, I can tell these people the story of the G. . . case in Calgary . . .

This was an appeal lodged by a young man twenty-one years of age, from a village near Montreal, who had come to Calgary to learn English. His only friend in Alberta, also from Quebec, worked in a supermarket. One night the friend, who had a criminal record, robbed the till. G. . . let his friend put the money in his room, where the police found it immediately.

Without a lawyer or an interpreter, G. . . pleaded guilty. The provincial judge sentenced him to one year in prison, a sentence impossible to uphold even if G. . . had been guilty. The appeal took the form of a letter handwritten in French. Translated into English for the purposes of the appeal, the letter lost much of its impact because the French version, with its grammar and spelling mistakes, showed that its author was a young man without much education.

When the appeal was before us, G. . . was represented by a lawyer from Legal Aid. An interpreter was also on hand. With the agreement and encouragement of my colleagues, I asked G. . . a number of questions in French. Everything was translated for my colleagues and the lawyers. G. . . recounted the circumstances which I have already mentioned. I was able to tell that he was neither a tourist from Paris nor a graduate of Laval University. His speech itself testified to the truthfulness of his story.

His appeal was allowed, and a new trial was ordered. He was immediately released on bail. At his new trial, G. . . was found innocent. Although it is highly probable that the result would have been the same even if I had not been able to follow G. . . , I would like to believe that the efforts of my friends at the Language Bureau finally bore fruit (. . .)

But when all is said and done, it may be that I have derived even more general and more rewarding benefits in terms of personal development through my studies. For example, I now have before me, to be enjoyed for the rest of my life, the whole of French literature, from the *Chanson de Roland* to the new novels of Butor and Robbe-Grillet. Furthermore, I know already that trips to Quebec, France and elsewhere will now be much more pleasant and enriching (. . .)

I can also say that learning a language at my age is sometimes a mortifying experience. And when I am watching a television play—in which a character whose mother tongue is English is speaking French—I sometimes find it comical. I don't know why; perhaps it is a question of having a split personality. But I am really aware now of how difficult it is for many people to express themselves in a language other than their mother tongue, and how difficult it is for them to maintain their own culture (. . .)

These, then, are a few of the ideas that came to mind as I took stock of my efforts within the programme to date, and which I would have liked to share with you in person (. . .)

Good luck.

Cordially yours,
(sgd.) W. R. Sinclair

(Quoted with permission)

Appendix B

Selected Tables From Language Use Survey of Graduates of Language Training

TABLE 1. Language Course Graduates' Responses in 1973 and 1975 to the Question Asking Them to Indicate Their Usual Working Language*

Position and use of acquired language	Anglophone graduates of French-language course				Francophone graduates of English-language course			
	Data for 1973		Data for 1975		Data for 1973		Data for 1975	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
<i>Bilingual positions</i>								
No use	664	37	500	23	56	5	27	3
Occasional use	951	53	1,512	71	222	22	203	25
Extensive use	185	10	122	6	753	73	582	72
Sub-total	1,800	100	2,134	100	1,031	100	812	100
<i>Other positions</i> (English essential, French essential, either English or French)								
No use	259	49	179	37	105	21	26	9
Occasional use	242	46	289	59	167	33	109	40
Extensive use	28	5	20	4	238	46	139	51
Sub-total	529	100	488	100	510	100	274	100
<i>All positions</i>								
No use	923	40	679	26	161	10	53	5
Occasional use	1,193	51	1,801	69	389	25	312	29
Extensive use	213	9	142	5	991	64	721	66
Total	2,329	100	2,622	100	1,541	100	1,086	100

SOURCE: Treasury Board Secretariat; and Survey of Second Official Language Use by Language Course Graduates, Commissioner of Official Languages, June 1975.

* The data for 1973 were provided by the Treasury Board Secretariat. The data for 1975 are based on language course graduates' responses to the questionnaire administered in June 1975 by the Office of the Commissioner of Official Languages. The percentages are rounded. The data provided by the Treasury Board Secretariat for 264 of the graduates were not usable. Data were either not provided or were not usable for 91 of the graduates who received the questionnaire from the Office of the Commissioner of Official Languages.

TABLE 2. Language Course Graduates' Responses to the Question Asking Them to Indicate, on the Average, the Percentage of Their Time at Work They Use the Language They Studied*

Percentage of time at work graduates use language studied	Anglophone graduates of French-language course		Francophone graduates of English-language course	
	No.	%	No.	%
0	342	13	24	2
1-9	1,276	48	89	8
10-19	597	22	128	12
20-29	233	9	105	10
30-39	90	3	63	6
40-49	53	2	59	5
50-59	36	1	142	13
60-69	13	**	80	7
70 or more	30	1	402	37
Total	2,670	100	1,092	100

SOURCE: Survey of Second Official Language Use by Language Course Graduates, Commissioner of Official Languages, June 1975.

* Data for 47 graduates were either not provided or were not usable. The percentages are rounded.

** Less than 1%.

TABLE 3. Percentage of Time at Work That Language Course Graduates Use the Language They Studied. Data Are Grouped According to the Language Requirement of Their Position*

Percentage of time at work graduates use the language they studied	Language requirements of positions							
	Bilingual		English essential		French essential		Either English or French	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
0	231	11	93	26	3	14	9	9
	5	1	4	5	10	7	2	4
1-9	977	46	202	56	0	—	62	59
	48	6	4	5	31	22	4	8
10-19	516	24	44	12	4	19	21	20
	78	10	0	—	45	33	2	4
20-29	206	10	13	4	2	10	5	5
	72	9	0	—	25	18	4	8
30-39	81	4	3	1	1	5	4	4
	50	6	0	—	10	7	1	2
40-49	47	2	3	1	1	5	1	1
	50	6	1	1	5	4	1	2
50-59	32	2	1	**	1	5	2	2
	131	16	2	2	4	3	3	6
60-69	11	**	0	—	2	10	0	—
	71	9	4	5	2	1	1	2
70 or more								
	21	1	0	—	7	33	1	1
	289	36	66	82	6	4	29	62
Total	2,122	100	359	100	21	100	105	100
	794	100	81	100	138	100	47	100

Exigences linguistiques des postes

Temps consacré, au travail, par les diplômés à l'utilisation de la langue acquise (en pourcentage)	Bilingue		Anglais essentiel		Français essentiel		Anglais ou français		
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
0	Anglophones Francophones	231 5	11 1	93 4	26 5	3 10	14 7	9 2	9 4
1-9	Anglophones Francophones	977 48	46 6	202 4	56 5	0 31	— 22	62 4	59 8
10-19	Anglophones Francophones	516 78	24 10	44 0	12 —	4 45	19 33	21 2	20 4
20-29	Anglophones Francophones	206 72	10 9	13 0	4 —	2 25	10 18	5 4	5 8
30-39	Anglophones Francophones	81 50	4 6	3 0	1 —	1 10	5 7	4 1	4 2
40-49	Anglophones Francophones	47 50	2 6	3 1	1 1	1 5	5 4	1 1	1 2
50-59	Anglophones Francophones	32 131	2 16	1 2	** 2	1 4	5 3	2 3	2 6
60-69	Anglophones Francophones	11 71	** 9	0 4	— 5	2 2	10 1	0 1	— 2
70 ou plus	Anglophones Francophones	21 289	1 36	0 66	— 82	7 6	33 4	1 29	1 62
Total	Anglophones Francophones	2 122 794	100 100	359 81	100 100	21 138	100 100	105 47	100 100

SOURCE: Bureau du Commissaire aux langues officielles: Sondage sur l'utilisation de la langue seconde (officielle) par les diplômés du cours de langue, juin 1975.

* Absence de données pour 142 diplômés. Les pourcentages ont été arrondis.

** Moins de 1 %.

TABLEAU 2. Réponses fournies par les diplômés du cours de langue à la question : Précisez le pourcentage moyen de votre temps, au travail, pendant lequel vous utilisez la langue seconde (officielle) acquise.*

Temps consacré, au travail, à l'utilisation de la langue acquise (en pourcentage)	Diplômés en français		Diplômés en anglais	
	Nombre	%	Nombre	%
0	342	13	24	2
1-9	1 276	48	89	8
10-19	597	22	128	12
20-29	233	9	105	10
30-39	90	3	63	6
40-49	53	2	59	5
50-59	36	1	142	13
60-69	13	**	80	7
70 ou plus	30	1	402	37
Total	2 670	100	1 092	100

SOURCE: Bureau du Commissaire aux langues officielles: Sondage sur l'utilisation de la langue seconde (officielle) par les diplômés du cours de langue, juin 1975.

* Absence de données pour 47 diplômés. Les pourcentages ont été arrondis.

** Moins de 1 %.

TABLEAU 1. Réponses fournies par les diplômés du cours de langue en 1973 et 1975 à la question : Veuillez indiquer votre langue habituelle de travail.*

Postes et utilisation de la langue acquise	Diplômés en français				Diplômés en anglais			
	Données pour 1973		Données pour 1975		Données pour 1973		Données pour 1975	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<i>Postes bilingues</i>								
Jamais	664	37	500	23	56	5	27	3
Parfois	951	53	1 512	71	222	22	203	25
Très souvent	185	10	122	6	753	73	582	72
(total)	1 800	100	2 134	100	1 031	100	812	100
<i>Autres postes (anglais essentiel, français essentiel, anglais ou français)</i>								
Jamais	259	49	179	37	105	21	26	9
Parfois	242	46	289	59	167	33	109	40
Très souvent	28	5	20	4	238	46	139	51
(total)	529	100	488	100	510	100	274	100
<i>Ensemble des postes</i>								
Jamais	923	40	679	26	161	10	53	5
Parfois	1 193	51	1 801	69	389	25	312	29
Très souvent	213	9	142	5	991	64	721	66
Total	2 329	100	2 622	100	1 541	100	1 086	100

SOURCE : Secrétariat du Conseil du trésor;

Bureau du Commissaire aux langues officielles : Sondage sur l'utilisation de la langue seconde (officielle) par les diplômés du cours de langue, juin 1975.

* Pour 1973, les données ont été fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor. Pour 1975, les données sont tirées du questionnaire préparé par le Bureau du Commissaire aux langues officielles et rempli par les diplômés du cours de langue. Les pourcentages ont été arrondis. Les données fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor n'étaient pas utilisables dans le cas de 264 diplômés. De même, il y a absence de données pour 91 diplômés qui ont reçu le questionnaire du Bureau du Commissaire aux langues officielles.

Appendice B
Tableaux choisis extraits du Sondage sur l'utilisation de la langue
effectué auprès des diplômés du cours de langue

Son appel a été accueilli, et un nouveau procès ordonné. Il a été aussitôt libéré sous cautionnement. Lors de son nouveau procès, G... a été trouvé innocent. Bien qu'il soit fort probable que le résultat aurait été le même si je n'avais pas été capable de suivre G..., j'aimerais à croire que les efforts de mes amis du Bureau des langues ont enfi porté leurs fruits (. . .)

Mais tout compte fait, il se peut que des avantages même plus généraux, même plus rémunérateurs dans un sens du développement personnel, me soient venus par suite de mes études. A titre d'exemple, je trouve devant moi maintenant, prête à être goûtée pendant le restant de ma vie, toute la littérature française, de la *Chanson de Roland* jusqu'aux romans nouveaux de Butor et de Robbe-Grillet. Et je sais déjà que les voyages au Québec, en France et ailleurs seront beaucoup plus agréables et enrichissants (. . .)

Je peux aussi dire que le fait d'apprendre une langue à mon âge est une expérience parfois mortifiante. Il arrive même des fois, lorsque je regarde une pièce à la télévision, qu'il y a un personnage qui joue le rôle d'un anglophone qui parle le français. Je ne sais pas pourquoi, mais je trouve cela quelquefois cocasse — question peut-être de doublement de la personnalité. Mais je me rends vraiment compte maintenant combien il est difficile pour beaucoup de gens de s'exprimer dans une langue autre que leur langue maternelle, et combien il est difficile pour eux de maintenir leur culture maternelle (. . .)

Voilà donc quelques-unes des pensées qui me sont venues à l'esprit alors que je faisais le point de mes efforts au sein de ce programme jusqu'à maintenant, et dont j'aurais aimé vous parler en personne (. . .)

Bonne chance.

Cordialement,

(signé : W. R. Sinclair)

pendant la deuxième guerre mondiale — à Dieppe et en Algérie, par exemple — j'avais honte d'observer je ne sais pas combien d'officiers britanniques qui pouvaient parler français couramment tandis que nous, Canadiens d'origine anglophone, ne le pouvions pas. Or, en fin de compte, et si banal que cela puisse paraître, je crois que c'est l'amour du pays qui me soutenait dans ce projet qui n'est pas toujours facile. J'avoue espérer que ma participation à ce programme peut faire réfléchir parfois quelques-uns de mes amis albertains aux réalités de la confédération canadienne à l'heure actuelle. Et plus que jamais auparavant, je me rends compte moi-même, chaque fois que je regarde ici à Edmonton la chaîne française de Radio-Canada, par exemple, du rôle primordial que joue le gouvernement du Canada dans ce genre de choses.

Il arrive souvent que l'on me demande si je me sers du français en tant que juge de la Cour suprême de l'Alberta. Il est vrai que les occasions en sont rares et qu'il n'y a rien de formel à cet égard, comme vous le savez bien. Mais je peux heureusement répondre à ces gens en leur racontant l'histoire de l'affaire G... à Calgary (. . .) Il s'agit d'un appel interjeté par un jeune homme de 21 ans, originaire d'un village près de Montréal, et qui est venu à Calgary pour apprendre l'anglais. Son seul ami en Alberta, également du Québec, travaillait dans un supermarché. Un soir, l'ami, qui avait un casier judiciaire, a volé le contenu de la caisse. G... a permis à son ami de mettre l'argent dans sa chambre où la police l'a aussitôt trouvé.

Sans avocat ni interprète, G... a plaidé coupable. Le juge provincial lui a imposé une sentence d'un an en prison, sentence pour ainsi dire impossible à soutenir même si G... avait été coupable. Son pourvoi a pris la forme d'une lettre autographe en français. Traduite en anglais pour les fins de l'appel, la lettre a perdu beaucoup de son impact puisque la version française, avec ses fautes de grammaire et d'orthographe, démontrait que son auteur était un jeune homme de peu d'instruction.

Lorsque l'appel était devant nous, G... s'est fait représenter par un avocat de l'Aide judiciaire. Un interprète était aussi sur scène. Avec l'accord, voire l'encouragement de mes collègues, j'ai posé de nombreuses questions en français à G... Le tout a été traduit pour le bénéfice de mes collègues et des avocats. G... nous a raconté les circonstances auxquelles j'ai déjà fait allusion. Il m'était possible de constater qu'il n'était ni touriste de Paris ni diplômé de l'université Laval. A vrai dire, sa façon de parler a témoigné la véracité de son histoire.

On peut honnêtement se demander, à la lumière des conclusions de l'étude Bibeau et des résultats de notre enquête sur l'utilisation de la langue seconde dans la vie professionnelle, s'il est possible de justifier quelque formation linguistique que ce soit dans la fonction publique. Pourtant, le témoignage reproduit ci-dessous, qu'a tout à fait spontanément tenu à nous adresser un juge de la Cour suprême de l'Alberta âgé de cinquante-cinq ans, vaut peut-être la peine que nous fassions une courte pause pour méditer certaines vérités fondamentales touchant la bonne volonté, la volonté tout court et la puissance des idéaux. Peut-être le contempteur qualifiera-t-il l'enthousiasme de notre correspondant de « folklorique », ses intérêts culturels, d'« élitistes », et son admirable réussite linguistique, d'« exception qui ne fait que trop confirmer leur règle plutôt lugubre ». Peut-être. Mais ne serait-il pas plus constructif d'y voir la preuve que si sa motivation est suffisante, même à l'âge mûr, l'individu peut enrichir autant sa vie professionnelle que sa vie privée en acquérant une formation linguistique ? Sans parler du profit que peut en faire la collectivité.

Trêve de considérations métaphysiques. Laissons sans attention la parole à M. le juge Sinclair.¹

Cher monsieur Spicer,

(. . .) j'aurais aimé profiter de l'occasion pour vous parler un peu de mes impressions sur le programme linguistique dont je fais partie depuis cinq ans grâce au Ministère fédéral de la justice, et du Bureau des langues.

Par un concours de circonstances, c'est un sujet auquel je pense beaucoup ces derniers jours (. . .) un ami m'a demandé de lui expliquer en quelque détail pourquoi j'étudie le français, et de lui décrire les avantages que cette étude m'a apportés. Et à vrai dire, puisque mes études formelles sont en quelque sorte terminées, il semble opportun de faire le point, bien que je compte être étudiant de la langue de Molière (et d'Anne Hébert) durant le restant de ma vie.

Alors, je me suis demandé pourquoi j'avais décidé de me faire inscrire à ce programme volontaire offert aux juges fédéraux par le Ministère des l'entrée en vigueur de la loi sur les langues officielles. Je ne sais pas si j'avais pensé à ce moment-là à l'éventualité d'un procès en français en Alberta. C'était plutôt un désir de prêter appui à la politique qui inspire cette loi. En outre, lorsque j'étais jeune marin

1. Le lecteur voudra bien, au passage, faire justice à la facilité d'expression du juge Sinclair, qui a bien voulu être assez aimable pour nous autoriser à reproduire ici, sans rien y changer, des extraits de sa prose vigoureuse.

Appendice A
Un témoignage sur la formation linguistique :
On est vingt-deux millions, faut s'parler ! . . .

Epiuaphe
Abandonné tout court au sort
Ci-gît
Dans un lit
De vers
Notre cinquième rapport.

Un anglophone, membre du « Data Processing Institute », signale au Commissaire que tous les avis et publications émis par cet institut et l'Institut fédéral de la gestion sont en anglais seulement. Selon le plaignant, ils devraient être publiés dans les deux langues officielles, parce qu'ils sont soit affichés dans divers ministères, soit envoyés à des fonctionnaires des deux groupes linguistiques.

Le Commissaire a transmis la plainte à l'Institut fédéral de la gestion, l'organisme privé réglementant le « Data Processing Institute », qui lui est affilié.

L'Institut a répondu au Commissaire que, malgré son statut non officiel, il s'occupait surtout des activités propres aux fonctionnaires et que, pour cette raison, il adhérerait autant que possible aux pratiques et procédures du gouvernement, y compris l'application de la Loi sur les langues officielles. Au cours d'une réunion tenue en mars 1973, le Conseil d'administration avait adopté une résolution déclarant qu'il reconnaissait l'importance d'insister sur le caractère bilingue de ses activités. De plus, le Conseil avait convenu que les instituts affiliés devraient faire tous les efforts possibles pour produire tout ce qui a trait à leurs activités dans les deux langues officielles. Il avait décidé, en outre, que dorénavant ses procès-verbaux seraient préparés dans les deux langues officielles. Depuis lors, les avis, les procès-verbaux des réunions du Conseil d'administration, les rapports annuels et les lettres circulaires sont disponibles dans les deux langues officielles. Pour prouver sa bonne foi, l'Institut a fait parvenir au Commissaire une copie de ces documents. Il a de plus affirmé que les instituts membres observaient dans la mesure de leurs moyens cette politique mais qu'ils étaient limités par leurs ressources financières.

L'Institut fédéral de la gestion a cependant tenu à ajouter qu'à long terme son intention était que tous les avis et publications de tous les instituts soient bilingues.

envoyer des taxis pour les transporter lorsqu'ils étaient en service commandé. L'un d'eux fait allusion à l'entente sur le régime de crédit intervenue entre la compagnie et certains ministères fédéraux visant à couvrir les frais de déplacement des fonctionnaires dans la région de la capitale nationale.

La compagnie a répondu au Commissaire que sa politique était « de fournir des renseignements et des services dans le plus de langues possible » et que ces employés parlaient trente-deux langues en tout, y compris le français et l'anglais.

Invitée à commenter plus précisément le service fourni en français par ses répartiteurs, la compagnie a fait observer qu'il ne fallait pas blâmer ceux-ci puisqu'ils avaient beaucoup d'entre eux étaient bilingues, mais plutôt les téléphonistes qui prennent les appels pour les transmettre aux répartiteurs, et qu'elle n'avait pu en embaucher qui étaient bilingues. Elle a proposé que le gouvernement, son client à 90 %, accepte de payer des cours de langue à certains de ses téléphonistes et a décidé d'en faire elle-même part au Conseil du trésor.

Le Commissaire a renvoyé la question au Conseil du trésor en se disant d'avis que la compagnie jouissait d'une situation privilégiée dans ses transactions avec les ministères du gouvernement fédéral dans la région de la capitale nationale en vertu du régime de crédit annoncé dans la circulaire CT n° 1972-153 en date du 21 novembre 1974. Il estimait qu'en échange de cette quasi-concession, on devrait obliger et amener la compagnie à offrir un service téléphonique français à ses clients dans la région.

Le Conseil du trésor a nié que la circulaire accordait des privilèges à la compagnie ou donnait au Conseil du trésor « presque le droit d'exiger que la compagnie fournisse le service en question ». Cependant, il avait jugé que le fait que le gouvernement fédéral soit le client principal de la compagnie « constituait une raison suffisante pour l'amener à corriger la situation ».

On avait donc convenu d'une réunion entre le directeur de la compagnie et deux représentants du Conseil du trésor. En conséquence, la compagnie avait reconnu le principe que des fonctionnaires devraient pouvoir commander un taxi dans la langue de leur choix et décidé d'embaucher des téléphonistes bilingues et de faire transférer dans l'intervalles les appels français à des employés qui parlent la langue si la personne prenant l'appel ne peut répondre en français.

Le Conseil du trésor était d'avis que cette entente devrait permettre de corriger la situation en attendant qu'on adopte à Ottawa un service de répartition centralisé entièrement bilingue.

(31) que le ministère, pour mettre ces recommandations en œuvre, se tienne en étroite liaison avec les syndicats des employés et les consulte régulièrement;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET CHANCES DE CARRIÈRE

(32) que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement du personnel du ministère;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(33) que soit accordée aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles signale au ministère en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et que soient prises sans tarder, à leur égard, les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les dispositions prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

C. Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales

Dossier n° 3647 — La cour des petites créances de l'Ontario

Un francophone se plaint que la cour des petites créances de l'Ontario lui ait transmis deux documents rédigés en anglais et en exige la version française.

Le Commissaire a obtenu l'autorisation du plaignant de porter sa plainte à l'attention du coordonnateur en bilinguisme de la province d'Ontario.

Ce dernier a communiqué avec le Procureur général qui lui a exposé la politique actuelle du ministère de la Justice relativement aux documents de la cour publiés dans les deux langues officielles ou en français. Le Procureur a précisé que même si en vertu de l'article 127 de la Loi sur les actes judiciaires « les mandats, plaidoyers et procès dans toutes les cours devaient être en anglais seulement... » le ministère provincial de la Justice mettait au point des formules bilingues qui seraient utilisées dans quelques régions de la province; ces formules ne seraient pas officielles, mais plutôt fournies à titre de renseignement. Jusqu'ici elles ont été mises à la disposition des juges de la cour provinciale (Division criminelle). Il a ajouté que si ce procédé s'avérait efficace et était accepté par la population francophone, le ministère étudierait la possibilité d'en étendre l'usage à d'autres secteurs, y compris la cour des petites créances.

Dossiers nos 2797, 3587 et 3700 — Blue Line Taxi Co. Ltd.

Trois fonctionnaires fédéraux francophones se plaignent individuellement de n'avoir pu demander en français à la compagnie de leur

(22) que les employés du ministère, quand celui-ci mettra en œuvre le système de documentation automatisé qu'il contemple, soient en mesure d'y introduire et d'en extraire les données dans la langue officielle de leur choix; les mêmes conditions devront s'appliquer pour le fichier central utilisé par la Division de la revue des programmes;

(23) que, lorsqu'il est nécessaire pour que les employés accomplissent leurs tâches, le ministère s'assure que des glossaires ou des dictionnaires spécialisés soient à la disposition de ces employés en français;

(24) que tous les guides, formulaires, directives de travail, descriptions de poste, autres imprimés ou les équipements de toutes sortes portant des mots, en usage dans le ministère, soient disponibles dans leur totalité dans les deux langues officielles pour mars 1976;

(25) que les documents pour usage interne mais provenant de sources extérieures, y inclus les autres ministères et organismes fédéraux, soient obtenus automatiquement en anglais et en français; quand ces documents ne sont pas disponibles dans les deux langues, ils devront être traduits quand ils seront utilisés par le groupe de l'autre langue officielle; en outre, que le ministère s'assure que les textes rédigés en langues étrangères et dont les employés des deux groupes linguistiques pourraient avoir besoin, soient rendus disponibles simultanément en anglais et en français;

(26) que le ministère continue de diffuser dans les deux langues officielles les directives, les notes de service, les bulletins d'information, les avis et autres textes d'intérêt général au personnel de MEST; cependant, tout en encourageant ses employés à rédiger des rapports internes, des documents pour réunions internes et des notes d'une personne à une autre dans la langue officielle de leur choix, que le ministère s'assure que, lorsqu'ils doivent être utilisés par des employés unilingues de l'autre groupe linguistique, ces documents soient rendus disponibles dans les deux langues officielles;

(27) que le ministère s'assure que tous les services centraux à la disposition de ses employés, comme ceux de la Direction du personnel, des finances et de l'administration, soient disponibles dans les deux langues officielles;

(28) que le ministère s'assure que là où le personnel est composé ou peut être composé des deux groupes linguistiques, les employés de chacun des groupes soient en mesure de communiquer oralement dans la langue officielle de leur choix; on peut y parvenir par la traduction simultanée, l'emploi d'interprètes, ou par tout autre moyen jugé approprié par le ministère à condition que le statut d'une langue ne soit pas inférieur à celui de l'autre;

(29) que, quand le ministère organise des colloques, des visionnements de films, des présentations audio-visuelles ou autres, auxquels des employés anglophones et francophones seront présents, des communications orales et écrites de qualité égale soient disponibles dans les deux langues officielles;

ALLOCATION DES ANNÉES-HOMME/FEMME ET BUDGET

(30) que le ministère inclue dans ses prévisions budgétaires à venir les fonds et les années-homme/femme additionnels nécessaires pour qu'il se conforme à la Loi sur les langues officielles;

soient prises auprès du Bureau des traductions du Secrétariat d'Etat en vue de réduire ces délais de même que soient prises toutes les mesures internes de nature à raccourcir le temps requis pour la traduction et de faciliter la vérification des traductions par le MEST;

(15) que le ministère s'assure que dans toutes ses divisions, ses services et ses équipes affectées à des projets particuliers, qui viennent en contact de vive voix avec des membres francophones et anglophones des publics du MEST :

(a) là où il n'existe pas de compétence verbale dans les deux langues officielles, des mesures soient prises le plus tôt possible afin d'assurer des services de vive voix d'égale qualité dans les deux langues officielles;

(b) là où le ministère est déjà en mesure de communiquer verbalement dans les deux langues officielles, les communications soient de qualité égale dans l'une ou l'autre langue officielle pour juin 1976;

(16) que le ministère s'assure des services d'interprétation simultanée à toutes les réunions, les conférences, les colloques ou dont il a la responsabilité de quelque manière et auxquels participent des représentants des deux groupes linguistiques;

(17) que le ministère, lorsqu'il reçoit ou lorsqu'il organise la visite de représentants de l'étranger venus ici traiter de questions scientifiques ou techniques, veille à offrir des services d'interprétation en anglais et en français lorsque des membres des deux groupes linguistiques assistent aux réceptions, aux assemblées ou autres réunions;

(18) que le ministère, lorsqu'il envoie ses employés comme représentants ou personnes ressources à des réunions, des conférences ou autres événements du genre, s'assure que ces employés puissent offrir leurs services dans les deux langues officielles si des membres des deux groupes linguistiques y assistent;

(19) que, pour afficher son caractère institutionnel bilingue auprès du public, le ministère s'identifie lui-même et fasse identifier ses divisions, services ou bureaux, au téléphone, dans les deux langues officielles; en outre, que le ministère s'assure que son personnel unilingue qui répond aux appels téléphoniques du public puisse, par une simple phrase courtoise dans la langue de celui qui fait l'appel, renvoyer les appels dans l'autre langue officielle à un autre membre du personnel capable de communiquer dans cette langue;

(20) que le ministère prenne des mesures appropriées pour que, d'ici juin 1976, il puisse répondre automatiquement au téléphone dans la langue officielle du choix de son interlocuteur et qu'en outre le service soit de qualité égale dans l'une et l'autre langues officielles;

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

(21) que la bibliothèque ait un tel éventail d'ouvrages de référence en anglais et en français, que le personnel puisse consulter, dans l'une des langues officielles aussi bien que dans l'autre, des ouvrages dans la même gamme de sujets; de plus, si la bibliothèque instaure une politique d'achat ou introduit un système permanent de classification, que l'égalité de statut des deux langues officielles soit respectée;

(10) que le ministère continue sa présente règle de conduite de répondre à ses correspondants dans la langue qu'ils ont choisie; quand la langue officielle du destinataire est inconnue, que des mesures soient prises pour l'établir (par exemple, un appel téléphonique); si on ne peut l'établir, la correspondance ou toute autre communication écrite devra être dans les deux langues officielles;

(11) que le ministère continue de rédiger ses publications pour une large diffusion dans les deux langues officielles sous une même couverture quand c'est possible, et qu'il s'assure que les textes en sont traduits dans leur totalité en veillant à ce que les versions anglaise et française soient de qualité égale, en particulier le *Répertoire des centres canadiens de recherche — développement industrie*; de plus, que le ministère veille à ce que les publications à diffusion restreinte destinées à des membres des communautés de l'une et l'autre langues officielles, soient aussi distribuées dans les deux langues officielles sous une même couverture, quand c'est possible; s'il est nécessaire de produire deux versions distinctes, il faudrait les distribuer simultanément, y mentionner dans l'autre langue officielle qu'il existe une version de ce texte dans cette langue et indiquer comment et où on peut se les procurer;

(12) que le ministère rende disponible dans les deux langues officielles :
 (a) tous les documents écrits comme les invitations, les ordres du jour, la documentation, les documents de travail ou les procès-verbaux afférents aux réunions de comités, colloques, conférences ou à toute autre réunion dont le ministère a la responsabilité, et auxquelles assistent tant des anglophones que des francophones; les deux versions devront être disponibles simultanément;
 (b) toute la documentation préparée pour les réunions externes auxquelles participe le ministère et auxquelles des membres des deux groupes linguistiques assistent; les deux versions devront être disponibles simultanément;
 (c) la documentation qu'il prépare dans une seule langue officielle pour les réunions auxquelles assistent des membres d'un seul groupe linguistique, si elle est requise par des personnes de l'autre langue officielle pour renseignement ou référence;

(13) que le ministère rende disponible dans les deux langues officielles, quand c'est faisable, les rapports internes ou les documents administratifs qui ne sont pas destinés à la publication, qu'ils soient préparés par lui ou en son nom par des consultants mais qui sont reçus par des publics du MEST composés d'anglophones et de francophones; en plus que le ministère indique aux experts-conseils qu'il engage qu'ils doivent assurer la communication avec le public dans les deux langues officielles lorsqu'il leur est nécessaire de le faire pour fin de sondages, d'entrevues et d'autres travaux du même genre; que le ministère, lorsqu'il exige des rapports dans les deux langues officielles, fasse aussi insérer dans les contrats conclus avec des experts-conseils une clause exigeant que les rapports soient préparés en français et en anglais;

(14) qu'en vue d'éviter des délais indus causés par la traduction et de prévenir des infractions possibles à l'égalité de statut des deux langues officielles mentionnée dans la Loi, lesquelles infractions pourraient survenir à la suite du recours à des traducteurs non professionnels (comme les employés du MEST), le ministère s'assure que toutes les mesures possibles

concertés dans le cadre du programme de recrutement post-secondaire de la Commission, établis ses propres politiques en vue d'exploiter toutes les sources possibles de recrutement; qu'il s'adresse aux maisons d'enseignement appropriées et qu'il les informe de ses besoins; qu'il élargisse ses relations avec les institutions et les associations professionnelles de langue française pour attirer un nombre suffisant de professionnels pour le rendre capable, par des employés bilingues ou un mélange d'employés unilingues de l'un ou l'autre groupe linguistique, d'offrir ses services dans les deux langues officielles, et de créer des conditions favorables pour que les employés puissent travailler dans la langue officielle de leur choix, en vue de satisfaire aux exigences de la Loi;

PERSONNEL

(7) que le ministère, par quelque moyen approprié que ce soit, et dans les plus brefs délais :

(a) mette sur pied un effectif qui permettrait aux employés, particulièrement aux surveillants ou à ceux qui, œuvrant dans des domaines spécialisés, ont de fréquents contacts avec le public, d'employer leur seconde langue officielle à un niveau professionnel, quand cela s'avère nécessaire;

(b) ait un nombre suffisant d'employés compétents en français dans chacune de ses divisions ou rattachés à chacun de ses projets, pour entamer des rapports en français avec les francophones de ses divers publics et ensuite pour donner plus d'ampleur à ces rapports;

PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE ET DE MAINTIEN DE L'ACQUIS

(8) que le ministère s'assure que ses investissements dans la formation linguistique sont utilisés pleinement en :

(a) encourageant activement son personnel à utiliser la seconde langue nouvellement acquise;

(b) évaluant et, où cela s'avère nécessaire, en modifiant ou en donnant de l'expansion à ses programmes de maintien de l'acquis afin d'accroître le rendement et aussi d'accroître le nombre d'employés des deux groupes linguistiques auxquels ces programmes sont accessibles;

(c) étayant ces programmes, où cela s'avère nécessaire, soit de concert avec d'autres institutions qui œuvrent dans des disciplines identiques ou similaires, de cours de langue seconde spécialisés adaptés à des besoins spécifiques dans des domaines techniques et professionnels;

LANGUE DE SERVICE

(9) qu'afin d'affermir l'image bilingue qu'il projette et d'encourager l'élément francophone du public à employer le français dans ses contacts avec le MEST, le ministère informe le public, de la manière qu'il jugera la plus appropriée, qu'il est en mesure d'offrir ses services dans les deux langues officielles, partout où il est raisonnablement capable de le faire, et ailleurs, aussitôt que cette capacité deviendra réalité comme suite à ces recommandations;

phones à utiliser le français au travail. Le ministère cresse le projet de créer des unités travaillant en français, ce qui aurait un effet bénéfique sur le milieu de travail.

Même si le ministère a déjà adopté certaines mesures en matière de bilinguisme et même s'il semble y régner un air de bilinguisme, des mesures additionnelles s'imposent et il faut veiller à ce que le français et l'anglais aient un statut égal en tant que langues de service et des communications internes.

A la lumière de ce qui précède, le Commissaire aux langues officielles a fait les recommandations suivantes :

POLITIQUE EN MATIÈRE DE BILINGUISME, PROGRAMME D'APPLICATION ET CONTRÔLE

(1) que pour mai 1976, le ministère d'Etat aux Sciences et à la Technologie émette une politique globale en matière de bilinguisme comprenant au moins les conclusions auxquelles en arrive ce rapport et les recommandations qui y sont faites, et que le ministère incorpore à ses objectifs écrits son intention de devenir une institution fédérale bilingue;

(2) que, pour juillet 1976, le ministère élabore un programme de mise en œuvre de la politique en matière de bilinguisme et qu'il en assigne les responsabilités d'application et de contrôle; de plus, qu'il énonce des lignes de conduite pour permettre aux fonctionnaires de s'y conformer;

(3) que le ministère surveille et contrôle la mise en œuvre de la politique sur le bilinguisme afin de s'assurer que toutes ses divisions respectent leurs obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles;

(4) que, pour juillet 1976, le ministère distribue à tous ses employés et par la suite aux nouveaux employés un exemplaire du texte de la politique et des directives et consignes d'implantation de cette politique; qu'en même temps, le ministère élabore un programme permanent d'information, à l'attention de ses employés, indiquant ses responsabilités et devoirs en vertu de la Loi sur les langues officielles et englobant des moyens pratiques de se conformer à cette Loi;

RECENSEMENT ET DÉSIGNATION DES POSTES

(5) que, pour mai 1976, le ministère révise les exigences linguistiques de tous ses employés, particulièrement des spécialistes, et, de concert avec le Conseil du trésor, révise le recensement des postes, et qu'il avance, le cas échéant, les dates de désignation, ayant à l'esprit les responsabilités et devoirs que lui confère la Loi d'offrir à ses publics des services de qualité égale dans les deux langues officielles et de permettre à ses employés d'effectuer toutes les phases de leur travail dans la langue officielle de leur choix;

RECRUTEMENT

(6) que le ministère, tout en se conformant aux directives de la Commission de la fonction publique sur le recrutement et tout en faisant des efforts

Le MEST n'a que peu de rapports avec le grand public car il transige surtout avec les ministères et organismes gouvernementaux. Une forte proportion de ses communications se font dans le cadre des réunions des comités interministériels; au moment de l'étude, le ministre présidait 19 comités interministériels et faisait partie d'environ une centaine d'autres comités ou sous-comités interministériels, soit directement, soit à titre d'observateur. Le MEST n'avait pas la possibilité d'offrir et de dispenser automatiquement des services au public dans les deux langues. Une bonne partie des communications externes, écrites ou verbales, se faisaient en anglais; par exemple, il était rare de trouver en français et en anglais les documents que préparait le MEST en rapport avec les réunions auxquelles assistaient des membres des deux groupes linguistiques. Habituellement, l'anglais était la langue utilisée pendant les réunions présidées par le ministre. Les divisions et services ministériels ne pouvaient pas tous assurer des communications orales valables et de qualité égale dans les deux langues officielles; dans certaines divisions, il n'y avait pas de personnel qualifié pouvant communiquer oralement en français. Même lorsqu'il en avait la possibilité, le ministre ne dispensait pas ses services en français de façon automatique; pour obtenir une communication en français il fallait souvent le demander.

Langue des communications internes

L'étude a révélé que les deux principaux groupes linguistiques utilisaient davantage l'anglais comme langue de communication écrite et orale au sein du ministère. Même si la majorité des instruments de travail et les services internes au personnel étaient fournis dans les deux langues officielles, les services de la bibliothèque n'étaient disponibles qu'en anglais. De plus, même si les participants appartenaient aux deux groupes linguistiques, un certain nombre de réunions, colloques et autres assemblées du MEST ne se tenaient généralement qu'en anglais, et l'on ne faisait pas appel à des services d'interprétation ou de traduction. La plus grande partie des textes que le ministre préparait en vue des réunions internes, ou qu'il recevait de l'extérieur, n'étaient disponibles qu'en anglais. Il était donc difficile pour les francophones de travailler dans leur langue si l'on songe qu'ils sont répartis dans l'ensemble du ministère. A cause de la prédominance de l'anglais dans les relations de travail internes et externes, certains francophones se sentaient dans l'obligation de travailler en anglais.

Au moment de l'étude, les conditions n'étaient pas vraiment propices au travail en français; la présence d'un directeur d'expression française semblait être une condition essentielle pour inciter les franco-

Même si, au moment de l'étude, le ministère n'avait pas de politique de bilinguisme, les employés avaient pu prendre connaissance des directives du Conseil du trésor en matière de bilinguisme et on satisfaisait à certaines des exigences de la Loi. On répondait aux lettres dans la langue officielle du correspondant, les publications destinées au grand public étaient rédigées dans les deux langues officielles et diffusées simultanément et les pièces d'identité comme les cartes de visite et les écritureaux étaient bilingues. Les employés du MEST recevaient les directives et les circulaires internes d'intérêt général en français et en anglais et on les encourageait à utiliser la langue officielle de leur choix dans les communications internes.

D'autre part, personne n'était chargé de veiller à ce que le public puisse obtenir automatiquement les services du MEST en français et en anglais ou à ce que les opérations au sein du ministère soient telles que les employés puissent travailler dans la langue officielle de leur choix. Le rôle du conseiller en bilinguisme était plutôt restreint et consistait surtout à mettre à jour le système d'information sur les langues officielles (SILQ) et les examens de connaissances linguistiques et à organiser les cours de langue seconde. Le conseiller avait préparé une politique provisoire sur le bilinguisme, mais aucune mesure n'avait été prise à son sujet.

Le ministère a fait preuve de beaucoup d'esprit de collaboration au cours de l'étude et les cadres du MEST ont montré leur détermination à se conformer aux exigences de la Loi. L'étude a toutefois révélé que le français et l'anglais n'avaient pas un statut, des droits et des privilèges égaux. Le ministère devrait adopter une politique de bilinguisme générale et complète, élaborer un programme pour la mettre en vigueur et établir un système de surveillance des résultats afin de respecter l'égalité de statut des deux langues officielles. La responsabilité de l'application de la politique devrait être clairement assignée et tous les employés du MEST devraient recevoir des lignes de conduite nettes et précises à cet égard.

Le ministère compte 170 postes; de ce nombre, 114 sont désignés bilingues, mais seulement 54 sont occupés par des titulaires bilingues. Parmi eux se trouvent des anglophones qui ont réussi l'examen de connaissance de la langue (ECL) mais un bon nombre d'entre eux estiment que leur connaissance du français n'est pas suffisante pour le travail à un niveau professionnel. Compte tenu de la récente restructuration du ministère, il faudrait réviser les exigences en main-d'œuvre (quant aux compétences linguistiques), l'identification des postes et les dates de désignation.

Le Commissaire a décidé de ne pas présenter officiellement la recommandation proposée à l'ONF, mais il s'est réservé le droit de le faire ultérieurement, si la situation l'exigeait.

SCIENCES ET TECHNOLOGIE

ETUDE SPÉCIALE

On a demandé au Commissaire de faire une étude sur le ministère d'État aux Sciences et à la Technologie (MEST) afin de déterminer dans quelle mesure il se conformait à la Loi sur les langues officielles. Au cours de l'étude, le Bureau du Commissaire a passé en revue l'en-semble des communications du ministère, tant externes (services au public) qu'internes (exécution du travail).

Le ministère a pour mission de veiller à ce que la science et la technologie soient mises, le plus possible, au service des objectifs nationaux. Il doit diriger la conception, l'élaboration et la coordination des politiques scientifiques du gouvernement fédéral. Le MEST est chargé de choisir les moyens les plus efficaces qui permettront au gouvernement d'exercer une influence favorable sur l'application et l'avancement des sciences et de la technologie au Canada. Il doit coordonner les programmes et les activités dans le domaine des sciences et de la technologie avec d'autres programmes et d'autres politiques du gouvernement et il doit également favoriser la coopération en matière de science et de technologie tant avec les provinces et les organismes privés et publics qu'avec les autres pays. Le MEST peut aussi entreprendre et amorcer des recherches, des analyses ou des études sur des politiques en vue de sensibiliser davantage les Canadiens sur le rôle primordial des sciences et de la technologie. Il peut également déterminer et promouvoir l'utilisation de diverses méthodes en vue de mesurer la valeur des programmes et politiques scientifiques.

Au moment où l'étude fut entreprise, le ministère, dont tous les bureaux sont situés à Ottawa, comptait trois directions opérationnelles — Ressources et Information, Elaboration des politiques, Revue et Évaluation des programmes et une Direction du personnel, des finances et de l'administration. Au cours de l'étude, un projet de restructuration a été présenté au Conseil du trésor qui l'a accepté. Cette restructuration ne modifie pas les fonctions du ministère de façon radicale, mais elle se fonde sur le principe de la gestion matricielle et le MEST comprendra les directions gouvernementale, de l'industrie, des universités et des services unifiés.

L'ONF a répondu au Commissaire que les problèmes déjà complexes de l'élaboration d'une version d'un film dans une autre langue se compliquaient davantage dans le cas de films accordés à des sociétés privées dont un grand nombre sont situées hors du Québec. L'Office appliquerait cependant aussi rapidement que possible ces recommandations. Il a expliqué que son service de post-synchronisation faisait partie de la Direction de la production française (elle-même unité de langue française) et que ses deux employés étaient francophones.

Dans l'intervalle, le Commissaire a rencontré à Montréal le président et quatre directeurs de l'association des producteurs de films, qui l'ont félicité pour ses recommandations, mais qui ont cependant ajouté qu'elles ne touchaient pas au cœur du problème. Ils ont expliqué que les offres des producteurs francophones étaient plus élevées parce qu'ils doivent généralement préparer deux versions distinctes d'un film, tandis que les sociétés anglophones ne produisent qu'un film dont ils font une version traduite en français. Les représentants de l'association estiment que les comités de l'ONF chargés de juger les propositions de films avaient un système de valeurs ou des opinions qui jouaient, d'une certaine façon, au détriment des sociétés francophones. Le Commissaire a invité l'association à lui écrire pour lui suggérer d'autres recommandations à soumettre à l'ONF. Il organiserait alors une réunion tripartite afin d'étudier la situation.

L'association a par la suite proposé la recommandation suivante : que l'élaboration des projets de films commandités, la préparation des appels d'offres, l'étude des soumissions, l'attribution des contrats, aussi bien que la supervision de la production à chacune des étapes prévues dans le contrat, soient faites par un comité bilingue; que ce comité soit responsable d'appliquer les mêmes critères de choix et de jugement à la production française et anglaise.

Le Commissaire a fait part à l'ONF de la recommandation suggérée et a proposé une réunion tripartite pour en discuter, en même temps que d'autres questions soulevées dans des lettres antérieures. La réunion s'est tenue à Montréal et quatre représentants de l'ONF, cinq de l'association et deux du Bureau du Commissaire y ont assisté.

L'ONF a informé ultérieurement le Commissaire que la recommandation proposée par l'association ne serait pas appliquée telle quelle. Le Service du programme commandité était en train de recruter deux autres agents francophones et deux des agents anglophones devaient suivre sous peu des cours de français en immersion. L'Office était d'avis que ces mesures lui permettraient de servir les ministères et les producteurs privés dans les deux langues sans avoir à appliquer nécessairement la recommandation proposée.

La Commission a en outre demandé à l'ONF de lui communiquer la composition linguistique de son Service de post-synchronisation.

collaboration.

agents dont la première langue est celle du film, ou avec leur étroite produit par ou pour l'Office national du film soit toujours faite par des (4) que l'évaluation des bandes sonores de tout film anglais ou français

des monteurs anglophones et francophones respectivement; et

(3) que l'Office national du film du Canada exige désormais que tout film tourné en anglais ou en français pour son compte soit monté par

langues soient tous bilingues d'ici le 30 septembre 1975;

dans les deux langues officielles pour la production de films dans ces grammaire commandité qui doivent évaluer des soumissions présentées (2) qu'il fasse tout pour assurer que les agents de son Service du pro-

nelle est la langue de la traduction;

toujours vérifiée, avant distribution, par un agent dont la langue mater-

(1) que toute traduction d'appels d'offres relatifs à des soumissions pour la production de films pour l'Office national du film du Canada soit

recommandations suivantes à l'ONF :

comme langues officielles du Canada. Il a, par conséquent, adressé les l'ONF ne respectaient pas l'égalité de statut de l'anglais et du français

Le Commissaire a émis l'opinion que certains usages en cours à

mesure obligatoire. Cette question était encore à l'étude.

monteur parle lui aussi la même langue, mais il n'a pas rendu cette

la même que celle du film. L'Office a également recommandé que le

tournée sous la direction d'un réalisateur dont la langue maternelle est

la situation inverse. Pour l'instant, l'ONF exige que chaque version soit

originale du film, qui est chargée de faire la version anglaise que dans

aussi bien quand c'est une société francophone, productrice de la version

Enfin, l'Office a admis qu'il restait bien du chemin à parcourir

que le commanditaire en avait accepté les deux versions.)

son contrôle direct. (L'ONF a par la suite fait savoir au Commissaire

collaboration avec le Service de post-synchronisation de l'ONF et sous

le cadre d'un appel d'offres. Elle avait réalisé la version française en

tique Canada par une société torontoise qui avait obtenu le contrat dans

Le film « refusé » par Radio-Canada avait été réalisé pour Statis-

ne soit accordé.

seil du trésor devait approuver le choix de l'ONF avant qu'un contrat

gination et prix de revient. Par ailleurs, dans la plupart des cas, le Con-

aux critères établis : efficacité possible, valeur créatrice, esprit d'ima-

plus souvent choisies que celles de Montréal parce qu'elles répondaient

Les offres provenant de Toronto, d'Ottawa et d'ailleurs étaient

tion de films commandés par le gouvernement fédéral. L'association estime que les propositions soumises par des sociétés canadiennes-françaises ne sont pas évaluées à leur juste valeur par certains agents de la Division qui ne connaissent pas suffisamment le français pour les juger convenablement. Il n'y aurait que quatre agents sur onze qui parleraient français; les autres, y compris le chef, seraient des anglophones unilingues. Chaque agent serait responsable des films d'un ou de plusieurs ministères, qu'ils dussent être produits en anglais ou en français.

Selon l'association, les appels d'offres, souvent faits en anglais, sont parfois accompagnés d'une traduction médiocre (un exemple en a été envoyé). Les appels d'offres exigeraient que deux versions soient soumises : une version originale, en anglais, et une autre, en français. La plupart du temps ce serait une société de Toronto, d'Ottawa ou d'une autre ville à l'extérieur du Québec qui se voit offrir le contrat parce qu'elle avait soumis l'offre la plus basse et la plus appropriée. Récemment, Radio-Canada aurait refusé de télédiffuser un film commandité sur le recensement à cause de la mauvaise qualité de la version française. Des sociétés canadiennes-françaises auraient présenté elles aussi des soumissions pour ce film, mais le contrat avait été accordé à une compagnie torontoise.

Enfin, l'association prétend que quelques sociétés cinématographiques font réaliser des films originaux en français par des chercheurs, metteurs en scène et monteurs anglophones et qu'à l'occasion, des acteurs francophones sont dirigés en anglais.

L'ONF a répondu au Commissaire que les dix (et non onze) fonctionnaires d'Ottawa pouvaient tous bien lire l'anglais et le français. Trois étaient francophones, deux étaient officiellement bilingues et les autres avaient, à des degrés divers, une connaissance des deux langues. S'ils avaient besoin d'aide pour comprendre clairement le sens de la langue seconde, les fonctionnaires consultaient leurs collègues dont c'était la première langue. L'évaluation des dialogues et commentaires des bandes sonores présentait encore certains inconvénients, parce que les fonctionnaires n'étaient pas tous bilingues. Chaque fois que c'était possible, lorsqu'un anglophone devait visionner un film en français, il demandait l'aide d'un collègue francophone et vice-versa.

Les textes étaient traduits par le Bureau des traductions ou par un traducteur professionnel compétent. Dans un cas comme dans l'autre, les textes étaient relus par un fonctionnaire de l'Office dont la langue était la même que celle du texte traduit et, selon l'ONF, l'appel d'offres traduit mentionné par le plaignant avait dû être envoyé à la hâte sans vérification suffisante.

loisir d'éliminer les problèmes de cette nature. Le Commissaire a estimé qu'on ne pouvait donc raisonnablement accepter qu'un court délai.

Le ministère a immédiatement pris des mesures pour que des descriptions de poste dans les deux langues soient mises à la disposition des employés dans les services de la nouvelle organisation où l'on trouve des postes identifiés soit « français essentiel », soit bilingues. Finalement, tous les employés ont pu obtenir des descriptions de poste en anglais et en français.

JUSTICE

La cuisse de Jupiter

Le lecteur assidu des sommaires des études spéciales qui parseraient les quatre premiers rapports annuels du Commissaire aura peut-être remarqué que les études réalisées dans le passé ont porté, pour l'essentiel, sur les organismes qui, de par leurs activités, entretiennent un dialogue plus ou moins soutenu avec le grand public. Les plus gros pourvoyeurs de services au public ayant fait l'objet d'études, le moment était venu de jeter un coup d'œil sur les organismes qui sont peut-être moins visibles que d'autres mais dont l'importance, tant symbolique que stratégique, est non moindre. C'est ainsi que le Commissaire a entrepris, en novembre 1975, l'étude du ministère de la Justice qui, du haut de l'Olympe, exerce depuis la Confédération une influence profonde sur la vie canadienne mais dont le travail est possiblement un peu méconnu du commun des mortels. Ceux-ci pourront donc, dans un prochain rapport, satisfaire quelque peu leur curiosité en prenant connaissance des résultats de l'étude entreprise par le Bureau du Commissaire. Cette étude rendra compte de l'utilisation des deux langues officielles aussi bien dans le fonctionnement interne du ministère que dans les services juridiques qu'il assure à ses clientèles particulières.

OFFICE NATIONAL DU FILM

PLAINTES

Dossier n° 3136 — Le 7^e Art et les deux langues officielles

Une association de producteurs de films se plaint du système d'appels d'offres de l'Office national du film qui, par le truchement de son Service du programme commandité situé à Ottawa, contrôle la produc-

Le Commissaire a estimé que ces démarches concrètes étaient conformes à la lettre et à l'esprit de la Loi sur les langues officielles ainsi qu'à l'intention du législateur.

EXPANSION ÉCONOMIQUE RÉGIONALE

PLAINTES

Dossiers nos 3082 et 3114 — Descriptions de poste en anglais seulement

Deux fonctionnaires francophones du ministère, en poste à Québec, expliquent qu'ils ont eu l'occasion de postuler de nouveaux postes dans le cadre de la réorganisation de leur ministère. Ils n'ont cependant pu obtenir de descriptions de poste en français, même pour des postes au sein des unités de langue française au Québec. On leur a dit que les descriptions de poste avaient été envoyées en anglais seulement pour gagner du temps.

Le ministère a reconnu l'exactitude des allégations des plaignants. Il a expliqué, cependant, que 80 % des postes créés en vertu de la restructuration devaient être décrits et classés avant qu'on ne puisse commencer à les pourvoir. Des groupes de travail, chargés de faire les descriptions de poste, ont rédigé des descriptions modèles en anglais qui ont servi de base pour classer tous les postes similaires de la nouvelle organisation.

Afin d'accroître, pour le personnel déjà en place, les possibilités d'emploi, on a décidé que la dotation des postes se ferait en commun-gant par le haut de la hiérarchie et que les employés du ministère seraient d'abord pris en considération avant de procéder à des concours interministériels ou publics. Au fur et à mesure que les postes de cadres ont été pourvus, on a révisé et modifié les descriptions modèles des postes subalternes, de sorte que ces dernières ont été presque constamment retouchées.

Afin de mieux remplir ses obligations, le ministère a décidé de veiller à ce que, *l'année suivante (1975)*, les descriptions de poste du ministère soient émises en anglais et en français. Dans un premier temps, la Section de la classification a obtenu les services d'un fonctionnaire bilingue spécialisé dans ce domaine.

Le Commissaire a élevé une objection en ce qui concerne l'expression « l'année suivante », qu'il a jugée trop vague. Il a rappelé au ministère que la Loi sur les langues officielles était en vigueur depuis septembre 1969 et que, par conséquent, le ministère avait eu tout le

Un journaliste de langue anglaise se plaint que la Cour suprême n'ait pas fourni de service d'interprétation en français au cours des deux premiers jours de l'audience de la cause Morgentaler, ce qui a eu pour effet de désavantager les journalistes de langue française.

Dans sa réponse au Commissaire, le juge en chef a d'abord cité l'article 11 (2) de la Loi sur les langues officielles :

Il incombe aux cours d'archives créées en vertu d'une loi du Parlement du Canada de veiller à ce que, à la demande d'une partie à des procédures conduites devant elles, dans la région de la Capitale nationale ou dans un district bilingue fédéral établi en vertu de la présente loi, l'on mette à la disposition de cette partie des services d'interprétation des procédures, notamment pour les témoignages recueillis, d'une langue officielle en l'autre langue. Toutefois, la cour n'y sera pas tenue si, après avoir reçu et examiné une telle demande, elle est convaincue que la partie qui l'a faite ne sera pas défavorisée par l'absence de ces services, s'il est difficile de les mettre à la disposition de cette partie, ou si la cour, après avoir fait tout effort pour les obtenir, n'y est pas parvenue.

Dans la cause Morgentaler, tous les avocats avaient accepté d'avoir l'interprétation en anglais seulement, et à aucun moment les avocats n'ont fait part à la cour ou au greffier de leur désir d'avoir un service d'interprétation en français.

Le juge en chef a indiqué que la Cour suprême du Canada, bien qu'elle ne fût pas également tenue de le faire, était tout à fait disposée à se rendre à toute requête raisonnable venant de représentants de la presse quant aux installations et à l'interprétation dans l'une ou l'autre langue officielle, ou dans les deux, si une des parties à un procès de-mandait des services de traduction.

Le juge en chef a également mentionné que dans le but d'avertir les journalistes de l'instruction des causes auxquelles ils voudraient assister, et à la suggestion du représentant de la Presse canadienne, il avait ordonné que soient envoyées à la Galerie de la Presse, d'une part, des copies du rôle des affaires soumises à la Cour suprême (pour y être affichées) et, d'autre part, les motifs des jugements, après leur publication. Le juge en chef a indiqué qu'il était disposé à discuter avec les représentants de la Galerie de la Presse de la possibilité d'offrir des services d'interprétation aux journalistes dans certains cas, lorsque ces derniers en auront fait la demande à l'avance.

La Corporation a fait savoir au Commissaire qu'au lieu de demander aux ministères de présenter leurs déclarations en anglais et en français, elle mettrait sur pied une Section de traduction et de révision qui traduirait les déclarations selon les normes de la Corporation. Les coûts de fonctionnement seraient répartis proportionnellement entre les ministères et organismes. Cette méthode permettrait à la Corporation de se conformer à la Loi sans qu'il en coûte trop cher aux ministères puisqu'e, très souvent, les longues énumérations de marchandises en surplus pourraient être abrégées et présentées sous forme de liste des séries d'articles. Comme la Corporation a demandé aux acheteurs éventuels d'examiner tous les articles mis en vente avant de présenter une enchère officielle, il n'était pas nécessaire d'envoyer d'interminables listes des articles pour recevoir des offres. Un certain nombre de ministères, y compris le ministère de la Défense nationale qui est le principal client, avaient manifesté leur appui à ce programme.

La Corporation a fait savoir au Commissaire qu'il y avait lieu de demander aux ministères de présenter leurs déclarations en anglais et en français, elle mettrait sur pied une Section de traduction et de révision qui traduirait les déclarations selon les normes de la Corporation. Les coûts de fonctionnement seraient répartis proportionnellement entre les ministères et organismes. Cette méthode permettrait à la Corporation de se conformer à la Loi sans qu'il en coûte trop cher aux ministères puisqu'e, très souvent, les longues énumérations de marchandises en surplus pourraient être abrégées et présentées sous forme de liste des séries d'articles. Comme la Corporation a demandé aux acheteurs éventuels d'examiner tous les articles mis en vente avant de présenter une enchère officielle, il n'était pas nécessaire d'envoyer d'interminables listes des articles pour recevoir des offres. Un certain nombre de ministères, y compris le ministère de la Défense nationale qui est le principal client, avaient manifesté leur appui à ce programme.

La Corporation a accepté l'offre du Commissaire et a envoyé un représentant pour étudier la question avec deux agents du Service des plaintes. Elle a ensuite avisé le Commissaire qu'elle adopterait la même présentation bilingue pour les descriptions que pour les formules utilisées dans la Région de la capitale nationale et au Québec. Elle avait aussi l'intention de faire la même chose dans les régions où la concentration de francophones est importante, comme au Nouveau-Brunswick et au Manitoba. Dans les régions où l'anglais domine, les formules porteraient une note indiquant qu'il est possible de se procurer sur demande une version française des descriptions. La Corporation étudiait la possibilité d'exiger des ministères et organismes qu'ils soumettent les listes en français et en anglais.

(37) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les dispositions prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

CORPORATION DE DISPOSITION DES BIENS DE LA COURONNE

PLAINTES

Dossier n° 3035 — Articles à vendre

Un francophone se plaint que les enchérisseurs ne reçoivent qu'en anglais les descriptions des articles que la Corporation met en vente. Il prétend aussi que le timbre dateur de la Corporation n'imprime l'adresse de retour qu'en anglais et que ses enveloppes de soumission ne sont datées qu'en anglais.

La Corporation a répondu qu'elle se conformait à l'esprit et à la lettre de la Loi sur les langues officielles en se servant de formules bilingues dans toutes ses activités et elle a envoyé au Commissaire un exemplaire de la formule d'invitation et d'offre régulière ainsi qu'une enveloppe retour bilingue. Elle a indiqué qu'au Québec, les articles offerts en vente par l'entremise du bureau régional de Montréal étaient décrits en anglais et en français lorsque c'était « pratique et réalisable ». Toutefois, à cause du volume des listes à manipuler et pour simplifier le fonctionnement des opérations et assurer la description exacte de chaque article, on recopiait les listes comme les ministères les présentaient. La Corporation a ajouté qu'elle regrettait d'avoir oublié le timbre dateur et qu'elle avait commandé une nouvelle plaque pour imprimer l'adresse de retour dans les deux langues. En outre, toutes les adresses dactylographiées provenant du bureau d'Ottawa seront bilingues.

Le Commissaire a recommandé à la Corporation que les descriptions des articles mis en vente soient toujours disponibles simultanément en anglais et en français. Pour que la Corporation puisse appliquer la recommandation, le Commissaire lui a suggéré de demander d'abord aux ministères qu'ils présentent leurs listes dans les deux langues officielles, comme ils en avaient clairement la responsabilité. Il a aussi offert de suggérer des moyens de modifier la présentation des descriptions pour qu'il soit plus simple de les rendre bilingues.

(d) en s'assurant dorénavant que la collection et les acquisitions de la bibliothèque reflètent le statut d'égalité des deux langues officielles et en rendant le catalogue bilingue;

(30) de tout mettre en œuvre pour accroître les informations en français contenues dans les registres des marques de commerce, des brevets, des droits d'auteur et des dessins industriels de façon à respecter l'égalité de statut des deux langues officielles;

Formation et perfectionnement

(31) de poursuivre ses efforts afin que, en conformité avec sa propre déclaration concernant la formation professionnelle, tous les cours et tous les séminaires de formation administrative, professionnelle et technique mis sur pied par le ministère soient offerts dans les deux langues officielles d'ici le 30 juin 1976;

(32) de prendre les dispositions nécessaires pour que la formation pratique assurée par l'organisme aux agents nouvellement recrutés le soit en français et en anglais :

(a) en leur fournissant dans les deux langues officielles la documentation et le matériel d'information relatifs à l'exécution de leur travail;

(b) en réglant les modalités administratives de sorte que les recrues des deux groupes linguistiques bénéficient à titre égal des conseils d'un fonctionnaire expérimenté dans la langue officielle de leur choix;

(33) d'accroître, possiblement en collaboration avec le BFPF, les efforts d'information auprès des francophones afin que ces derniers soient suffisamment renseignés sur les cours offerts en français par la Commission de la fonction publique;

MODIFICATION DES RÈGLES RÉGISSANT LA FAILLITE

(34) de voir à ce que soit entamée toute procédure nécessaire pour modifier les « Règles régissant la faillite » de manière à s'assurer qu'on communique avec tous les intéressés (comme les faillis, créanciers, inspecteurs, témoins, etc.) dans la langue officielle de ceux-ci et qu'on les entende dans la langue officielle de leur choix;

CONSULTATIONS

(35) de consulter les syndicats et les associations d'employés et de rester en liaison avec ces organismes pendant la mise en application des recommandations ci-dessus qui l'exigent;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET AVANCEMENT

(36) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement de son personnel;

tard le 31 décembre 1976, et de s'assurer désormais que tout nouveau manuel et toute modification soient publiés simultanément dans les deux langues officielles;

(23) de rendre bilingues tous les formulaires internes, bulletins, notes de service, directives, lignes de conduite, etc., pour que ces documents deviennent accessibles en français et en anglais d'ici le 31 décembre 1976; de s'assurer que dorénavant tous ces documents paraissent simultanément dans les deux langues officielles;

(24) d'examiner possiblement en collaboration avec le ministère des Ap-provisionnement et Services, ainsi qu'avec les fabricants et les distributeurs canadiens et étrangers, la situation relative aux guides d'utilisation des instruments de laboratoire utilisés par son personnel afin de trouver des versions françaises et d'entreprendre, dans le cas où la version française des guides n'existe pas, toutes les démarches nécessaires afin que ces derniers soient disponibles dans les deux langues officielles, d'ici le 31 décembre 1976;

Services auxiliares

(25) de s'assurer, là où ce n'est pas encore le cas, que tous les services offerts par les bureaux du personnel (dotation, relations de travail, classification et autres) soient également et en tout temps assurés dans les deux langues officielles au personnel des deux groupes linguistiques;

(26) de réexaminer sans tarder les dates de désignation et les exigences linguistiques des postes des services financiers et administratifs rattachés aux bureaux régionaux en vue de les doter de la capacité voulue pour assurer leurs services en français et en anglais;

(27) de voir à ce que les descriptions de tâches soient disponibles dans les deux langues officielles d'ici le 31 décembre 1976, et de faire en sorte que désormais les descriptions de tâches nouvellement établies soient rendues disponibles simultanément en français et en anglais;

(28) de réaliser sans tarder un bilinguisme institutionnel approprié au sein de la Direction des services financiers et administratifs et au sein du Service des « opérations extérieures », de sorte que la communication soit possible et que tous leurs services soient assurés dans les deux langues officielles;

Bibliothèque et salles de recherche

(29) d'augmenter à la bibliothèque centrale, d'ici le 31 décembre 1976, le nombre de publications et d'ouvrages en langue française dans une proportion suffisante pour permettre aux membres du personnel d'effectuer en français des recherches et des travaux selon la même gamme de sujets qu'en anglais :

(a) en suivant de façon appropriée l'actualité bibliographique dans les deux langues officielles et en diffusant de l'information sur le sujet aux membres du personnel;

(b) en maintenant des contacts réguliers avec les fournisseurs et les diverses bibliothèques aptes à collaborer et à conseiller;

(c) en mettant à profit les conseils des membres du personnel en les encourageant à suggérer des titres d'ouvrages en langue française;

visant à stimuler et à faciliter l'utilisation de la langue française par les fonctionnaires qui choisissent de le faire, afin de rendre l'emploi des deux langues officielles conforme au statut d'égalité de celles-ci :

(a) en suivant sa propre déclaration de principes relatifs aux langues officielles voulant que chaque employé ait, en règle générale, la possibilité de travailler dans la langue officielle de son choix;

(b) en étudiant la possibilité de mettre sur pied, à tous les niveaux hiérarchiques de son administration centrale, des structures administratives (par exemple, des unités de langue française, des groupes de travail de langue française) qui peuvent travailler régulièrement et prioritairement en français;

(c) en prenant les mesures administratives qui s'imposent en vue d'augmenter le nombre de postes exigeant la connaissance du français, à l'administration centrale, afin de se donner des moyens supplémentaires pour réaliser l'égalité de statut des deux langues officielles;

(d) en rendant possible l'utilisation du français au cours des réunions, des séminaires et des rencontres, ainsi que dans les communications avec la région du Québec;

(e) en examinant, en collaboration avec la Commission de la fonction publique, toutes les sources de main-d'œuvre capable de répondre à ses besoins et apte à travailler en français, et en faisant des efforts accrus auprès des maisons d'enseignement et des associations de professionnels pour attirer des candidatures de professionnels, de scientifiques, etc., en mesure de travailler dans cette langue, et ce à tous les niveaux et dans tous les services;

(f) en encourageant aussi, par tous les moyens possibles, les francophones et leurs collègues anglophones à étendre l'usage fonctionnel du français dans les communications internes et écrites, en particulier au cours des réunions d'ordre technique et professionnel, dans la rédaction de rapports et au cours des travaux reliés aux programmes d'information;

(g) en fournissant, sans l'imposer, une formation linguistique corrective à ses membres francophones qui, après avoir travaillé et vécu dans un milieu d'expression anglaise, n'ont plus confiance en leur aptitude à travailler en français;

(21) de s'assurer, conformément à sa propre déclaration de principes, nonobstant les dispositions à long terme prises pour donner suite aux directives du Conseil du trésor, que les communications orales et écrites puissent se faire en français et en anglais dans les bureaux de la région de l'Atlantique et de la région de l'Ontario, et là où la composition linguistique du personnel rend possible la communication dans les deux langues; d'en informer par écrit, d'ici le 31 décembre 1976 ou avant si possible, les membres du personnel;

Instruments de travail

(22) d'entreprendre sans tarder un inventaire minutieux de tous les manuels à usage interne à caractère administratif, scientifique ou technique, de vérifier leur statut linguistique réel et d'établir une liste de priorités ainsi qu'un échéancier pour garantir que la version à jour de tous ces manuels et de leurs modifications soit disponible dans les deux langues officielles au plus

(20) d'élaborer immédiatement (vu le déséquilibre existant entre l'emploi de l'une et de l'autre langues officielles dans la conception et l'exécution de ses tâches, ainsi que dans les communications internes) un programme

trations régionales;

(b) d'établir dans ces services des points de contact capables de fournir en français et en anglais tous les services assurés au personnel des administrations régionales;

membres des deux groupes linguistiques;

dès que possible en français et en anglais dans les unités de travail ayant des prendre les dispositions appropriées pour que la surveillance soit assurée propriété intellectuelle et au Bureau de la politique de concurrence) et de veillance (par exemple, au Bureau de la consommation, au Bureau de la (a) de reconsidérer au besoin les dates de désignation de postes de sur-

à cette fin,

régionales puisse se faire dans l'une ou l'autre des deux langues officielles; communication au sein de ces services, entre eux et avec les administrations tant verbales qu'écrites, dans les deux langues officielles, de sorte que la personnel capable de traiter les communications internes de l'organisme, de tous les services de son administration centrale en les dotant d'un (19) de réaliser le plus tôt possible un bilinguisme institutionnel au sein

Emploi des deux langues officielles sur le plan interne

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

ministère;

de priorités pour les textes qui sont adressés au service des traductions du agent chargé d'assurer la mise sur pied et la révision permanente d'un ordre

(b) de désigner, dans chacun des Bureaux de l'administration centrale, un ce fardeau supplémentaire;

mesures qui permettent d'enlever au personnel professionnel et technique vue d'améliorer et de systématiser le contrôle de la qualité des traductions, tion de rédacteurs d'expression française dans les principaux services en (18) (a) de prendre des mesures précises comme, par exemple, la nomina-

à l'administration centrale;

(17) d'entreprendre des démarches auprès du Bureau des traductions du Secrétariat d'Etat afin de faire affecter un plus grand nombre de traducteurs

TRADUCTION

ses cartes de visite et timbres;

des services; de contrôler la qualité de la langue des inscriptions sur toutes lingues (employant la datation internationale de préférence) dans la totalité deux langues officielles et à n'utiliser que des timbres de caoutchouc bi- (c) de voir, d'ici le 31 mars 1976, à imprimer ses cartes de visite dans les

langues officielles;

(b) de continuer à s'assurer que tous ses formulaires ayant une édition française et une édition anglaise paraissent simultanément dans les deux actuellement bilingues et de ceux qu'il décidera d'établir à l'avenir;

et dans les bureaux des régions), que ceux-ci soient destinés au public ou

vision, les journaux quotidiens et hebdomadaires lui permettant de rejoindre effectivement les deux communautés linguistiques, partout où celles-ci habitent au pays;

Expositions

(12) de continuer à veiller, lorsqu'un de ses services participe à une exposition ou à tout autre événement spécial, à ce qu'il soit prévu un nombre approprié de bilingues ou d'unilingues des deux langues officielles; de faire en sorte, afin de respecter le principe d'égalité des deux langues officielles, que la langue bénéficiant de la préséance dans un milieu donné soit la langue appropriée, conformément à la composition du public et que tout le matériel utilisé soit disponible simultanément et automatiquement dans les deux langues;

Publications

(13) (a) de s'assurer que toute publication actuelle et future (dépliants, affiches, manuels, circulaires, bulletins d'information, rapports et autres imprimés comme, par exemple, le *Journal des Marques de Commerce* soit disponible dans les deux langues officielles; de favoriser les éditions bilingues et de s'assurer que toutes ses publications ayant une édition anglaise et une édition française paraissent simultanément dans les deux langues officielles; (b) de mentionner sur les éditions unilingues évoquées en (a) l'existence d'équivalents de ces publications dans l'autre langue officielle et le lieu où on peut se les procurer;

(c) de vérifier soigneusement sa distribution des publications éditées séparément dans les deux langues afin de s'assurer que les destinataires reçoivent l'édition appropriée et, le cas échéant, les deux éditions simultanément;

Correspondance

(14) de veiller à ce que la pratique selon laquelle son personnel répond au courrier dans la langue du destinataire continue d'être observée et à ce que tout soit mis en œuvre pour inciter son personnel ayant la compétence voulue à rédiger la correspondance dans la langue même des divers destinataires; d'éviter dorénavant les retards incompatibles avec l'égalité des services et de garantir à l'avenir la parité, dans une langue comme dans l'autre, de la qualité des textes;

Signalisation, annuaires téléphoniques et autres articles

(15) (a) de s'assurer, d'ici le 31 mars 1976, que partout, à l'administration centrale et dans les bureaux des régions, tous les écrans, inscriptions, tableaux indicateurs et autres manifestations écrites et visuelles soient bilingues et respectent le statut d'égalité des deux langues officielles;

(b) de s'assurer que tous ses services soient inscrits dans les deux langues officielles dans les annuaires téléphoniques et que la qualité et la quantité des inscriptions soient égales dans les deux langues;

Formulaires, lettres normalisées et autres articles

(16) (a) de rendre bilingues, d'ici le 31 décembre 1976, en ayant de préférence des éditions bilingues, tous ses formulaires (formulaires et lettres normalisées, formulaires « maison » en usage à l'administration centrale

(b) de s'assurer dorénavant que ses réceptionnistes et autres fonctionnaires unilingues répondant aux appels puissent présenter leur service dans les deux langues officielles et passent, après avoir utilisé une phrase simple et courtoise dans l'autre langue, la communication à un collègue à même de fournir entièrement et sans tarder le service voulu dans la langue appropriée;

(c) de toujours accorder la préséance à la langue appropriée, conformément à la composition du public d'un milieu donné;

(d) de prendre les dispositions nécessaires pour qu'à l'avenir ses bureaux de l'administration centrale et ceux des régions au service des deux groupes linguistiques soient en mesure de donner une réponse aussi satisfaisante dans une langue que dans l'autre à toutes les demandes de renseignements, quel que soit le caractère de celles-ci;

Services de qualité égale dans les deux langues officielles

(8) de s'assurer qu'à l'avenir tous les bureaux de l'administration centrale et les bureaux des régions dont le personnel est ou pourrait être en rapport direct ou indirect avec un public francophone et anglophone (qu'il s'agisse de résidents de l'endroit, de voyageurs ou de migrants) offrent des services de qualité égale dans les deux langues officielles, notamment en ce qui concerne les services éducatifs et d'information (rencontres, conférences, colloques, interviews télévisées, radiodiffusions ou filmées, etc.), les études, inspections, examens, enquêtes, les services de consultation offerts au grand public, aux associations spécialisées, aux provinces, aux gouvernements étrangers et toute autre activité prévue d'après les lois et règlements concernant le ministère;

Accessibilité des services

(9) (a) de s'assurer dorénavant que l'information relative à ses objectifs, et également les deux groupes de langue officielle, en utilisant la langue appropriée; de faire connaître au public sa capacité de répondre à la demande dans l'une et l'autre langue officielles;

(b) de prendre toute mesure qui s'impose comme, par exemple, l'emploi d'agents itinérants et de divers moyens techniques, ou l'établissement de bureaux dans certaines régions, afin de rendre ses services accessibles aux deux groupes de langue officielle, dans la langue appropriée; de rendre aussi la communication possible dans les deux langues officielles;

Délégations

(10) de veiller à ce que ses délégations à des rencontres internationales puissent normalement intervenir dans l'une et l'autre langues officielles et projeter une image qui reflète le caractère bilingue du Canada;

INFORMATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Media

(11) de choisir dorénavant, lorsqu'il utilise les media pour des programmes de réclame, d'information et d'éducation, les réseaux de radio et de télévision. Par exemple : « One moment, please » ou « Un instant, s'il vous plaît ».

(4) de prendre toute mesure provisoire nécessaire au respect de la Loi sur les langues officielles dans le cas de postes bilingues vacants ou occupés par un titulaire unilingue, afin d'assurer au public et aux fonctionnaires des services dans les deux langues officielles;

Formation linguistique et maintien de l'acquis

(5) (a) de perfectionner ses programmes de maintien et de développement des connaissances linguistiques afin, lorsque cela s'avère nécessaire, de faciliter l'acquisition du vocabulaire technique et professionnel indispensable à l'exécution du travail dans la langue seconde apprise et d'offrir également, le plus tôt possible, ces programmes au personnel des administrations régionales;

(b) d'encourager, de toutes les manières possibles, le personnel qui a suivi des cours de langue à maximiser les occasions d'utiliser la langue apprise en offrant activement au public et aux fonctionnaires des services dans les deux langues officielles;

(c) d'établir un mécanisme permettant à ses fonctionnaires qui le désirent, d'être affectés à titre temporaire à une unité de travail ou à un bureau des régions, moyen qui serait de nature à favoriser le perfectionnement de leurs connaissances pratiques de la langue seconde et d'accroître le champ de leur expérience;

(d) de tenir en permanence le personnel régional au courant de tout nouveau fait ou programme, des établissements agréés d'enseignement et des modalités de remboursement des cours; de tout mettre en œuvre, avec le concours des bureaux régionaux, pour faciliter l'inscription du personnel aux stages de formation linguistique;

LANGUE DE SERVICE

Offre active et automatique des services

(6) de prendre sans délai les mesures qui s'imposent pour accroître son bilinguisme institutionnel, là où le bilinguisme est actuellement insuffisant, notamment dans les cas cités dans les recommandations qui suivent, par la répartition judicieuse d'un nombre suffisant de fonctionnaires bilingues ou bien par l'affectation appropriée, dans un même service, de fonctionnaires unilingues de chacun des groupes linguistiques, afin de pouvoir servir ses publics dans les deux langues officielles de façon automatique et sans délai, non pas uniquement sur demande expresse, ce dans tous les services qui supposent normalement des contacts avec les deux communautés linguistiques;

Téléphone et service d'accueil

(7) de s'assurer que dorénavant ses bureaux de l'administration centrale et tous ses bureaux des régions au service des deux communautés linguistiques suivent avec rigueur les principes ci-dessous concernant la façon de répondre aux appels téléphoniques et d'accueillir le public :

(a) de faire en sorte qu'en tout temps les réceptionnistes bilingues répondent aux appels téléphoniques et accueillent le public dans les deux langues officielles;

(3) de surveiller et de contrôler attentivement l'application de la Loi sur les langues officielles dans tous les services de l'administration centrale et des bureaux des régions, tant au regard de la langue de service que de la langue de travail; d'évaluer sur une base régulière toutes les initiatives prises dans le domaine des langues officielles et de prendre, au besoin et sans tarder, les mesures correctives;

Organisation, surveillance et contrôle

officielles;

nature à favoriser la compréhension et l'application de la Loi sur les langues officielles;

que le Commissaire et son personnel participent à des réunions de modalités d'application qui évolueront avec les besoins; de prendre note à tenir compte de sa nouvelle déclaration de principes et à préciser les la Loi sur les langues officielles à l'intention de son personnel de manière (b) d'adapter et de rendre permanent son programme d'information sur nouvel employé, en lui précisant la façon de s'y conformer;

(2) (a) de distribuer, sous une forme bilingue, le texte de sa déclaration de principes révisée à chaque membre de son personnel actuel et à tout

Programme d'information

œuvre;

officielles et de les intégrer, au besoin, dans son programme de mise en rapport pour la révision de sa déclaration de principes relatifs aux langues les observations, propositions et recommandations contenues dans le présent (c) d'employer, à titre de guide général, sans s'y limiter nécessairement, activité, les personnes ou organes responsables de son application;

(b) de préciser et, au besoin, de modifier son programme de mise en œuvre en l'assortissant d'échéances et en désignant, pour chaque point ou œuvre en l'assortissant d'échéances et en désignant, pour chaque point ou

officielles;

complet et tienne compte de toutes les exigences de la Loi sur les langues d'ici le 30 juin 1976, afin que ce document soit à jour, plus précis et plus (1) (a) de réviser sa déclaration de principes relatifs aux langues officielles

Déclaration de principes en matière de langues officielles

POLITIQUE GÉNÉRALE SUR LES LANGUES OFFICIELLES ET MISE EN ŒUVRE

a recommandé :

cette Loi. Afin d'aider l'organisme à y remédier, le Commissaire lui faits ou manques qui contreviennent, ou auraient pu contrevvenir, à le respect de la Loi sur les langues officielles, l'étude a mis au jour des pris de nombreuses mesures propres à assurer, dans plusieurs domaines, Finalement, tout en permettant de constater que le ministère avait travail.

accorder au français une place beaucoup plus large comme langue de la possibilité de créer au siège des structures administratives visant à les communications internes, le ministère devrait étudier sérieusement libre existant entre l'emploi de l'une et de l'autre langues officielles dans Dans une perspective plus générale de changement et vu le déséquili-

plus concrète si le ministère créait un contexte plus propice à l'utilisation du français. Par exemple, plusieurs manuels, guides et directives utilisés couramment par le personnel du ministère n'avaient pas d'équivalents français et les efforts déployés pour rendre ces instruments de travail bilingues ne procédaient pas d'un plan d'ensemble. D'après les données, l'agent francophone était souvent privé de services de consultation et de matériel de référence dans sa langue étant donné le manque de bilinguisme de plusieurs services d'appoint, principalement dans les domaines financier et administratif, et la faible proportion d'ouvrages en langue française dont disposait la bibliothèque centrale du ministère. Ces lacunes étaient de nature à empêcher les fonctionnaires de langue française d'utiliser leur langue dans leurs activités professionnelles.

A part les difficultés causées par l'unilinguisme anglais de nombreux instruments de travail et des services internes, il y avait celles qu'entraînait l'unilinguisme anglais d'un nombre élevé de titulaires de postes de surveillance, fait qui ne favorisait guère l'emploi du français dans les communications internes orales et écrites du ministère. Et il n'a pas semblé que le ministère ait pris, depuis l'entrée en vigueur de la Loi, toutes les mesures utiles pour que le personnel de langue française puisse bénéficier, au même titre que l'élément anglophone, d'une surveillance et d'une coordination dans sa langue.

Plusieurs cours de formation professionnelle et scientifique organisés par le ministère n'étaient offerts qu'en anglais. Il en allait de même pour la formation pratique destinée aux agents nouvellement recrutés qu'on confiait à des agents expérimentés. La plupart du temps, cette formation ne pouvait être assurée en français à cause de la pénurie de bilingues ou de francophones.

Les renseignements fournis par l'organisme ont aussi révélé la nécessité d'améliorer les programmes de formation linguistique, de recrutement et de planification de la main-d'œuvre. Le ministère pourrait notamment maximiser les investissements consentis pour la formation linguistique de ses fonctionnaires en orientant davantage les activités d'entretien des connaissances de la langue seconde vers l'acquisition de vocabulaire technique et professionnel et en mettant sur pied un mécanisme permettant à un « diplômé » de faire un stage pratique dans un service faisant largement usage de la langue apprise. En ce qui concerne le recrutement, le ministère pourrait, en premier lieu, examiner toutes les sources de main-d'œuvre francophone capable de répondre à ses besoins d'ordre professionnel et technique et, en second lieu, accroître ses efforts en vue d'attirer des candidatures, car les entrées ont révélé un manque de connaissances du réservoir de main-d'œuvre spécialisée de langue française et une insuffisance des moyens mis en œuvre pour amener cette main-d'œuvre à l'administration fédérale.

Un autre question reliée aux services assurés au public a retenu l'attention du groupe d'étude. Il s'agit des articles 88 (2) et 96 (4) des *Règles régissant la faillite* qui ne semblent pas tenir compte de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles. L'article 88 (2) se lit comme suit :

Dans le cas où un failli, tenu d'assister à la première assemblée des créanciers, ne peut s'exprimer avec facilité dans les langues française ou anglaise, suivant la langue parlée lors de l'assemblée, le syndic doit prendre des mesures pour assurer la présence d'un interprète agréé par le président de l'assemblée.

Quant à l'article 96 (4), il est libellé ainsi :

Lorsqu'un failli, interrogé selon les exigences du paragraphe (1) de l'article 132 de la loi, ne peut s'exprimer avec facilité dans les langues française ou anglaise, suivant la langue parlée lors de l'interrogatoire, le syndic doit prendre des dispositions pour assurer la présence d'un interprète agréé par le séquestre officiel.

Ces dispositions sont de nature à garantir le respect des droits linguistiques des faillis qui ne peuvent s'exprimer avec facilité en français ou en anglais. Cependant il serait préférable que le ministère veille à ce que soit entamée toute procédure nécessaire pour les rendre plus compétes de manière à s'assurer qu'on communique avec tous les intéressés dans la langue de ceux-ci et que toutes les parties à une assemblée de créanciers et à un interrogatoire (notamment les faillis, les inspecteurs, les créanciers, etc.), nonobstant leurs compétences linguistiques, puissent être entendues dans la langue officielle de leur choix.

Pour ce qui est du statut d'égalité du français et de l'anglais dans les communications internes, il restait beaucoup de progrès à réaliser pour que le ministère soit en mesure de se conformer aux principes énoncés dans la Loi et dans sa politique en matière de langues officielles. En effet, il ressort des informations recueillies que, exception faite de la région du Québec et de l'administration centrale du Bureau des corporations, l'anglais est la principale langue de travail. La majorité des fonctionnaires des administrations centrales du Bureau de la consommation, du Bureau de la propriété intellectuelle et du Bureau de la politique de concurrence, qui constituent des organes importants du ministère, se servaient presque exclusivement de l'anglais dans leurs activités de conception du travail, de rédaction des communications et d'exécution des tâches. De plus, même si les agents de la région du Québec utilisaient le français dans les communications se situant sur le plan régional, ils devaient recourir souvent à l'anglais dans leurs relations avec plusieurs services de l'administration centrale parce que ceux-ci ne disposaient pas d'un niveau de bilinguisme institutionnel approprié.

Par ailleurs, l'étude a révélé que le principe d'égalité du français et de l'anglais comme langues de travail aurait une signification beaucoup

nécessaire, le groupe chargé de l'étude a réalisé entre juillet et décembre 1974 au delà de 100 entrevues à l'administration centrale et à l'échelon régional.

Les données recueillies ont permis de constater que le ministère a déployé des efforts considérables pour satisfaire aux exigences de la Loi. L'étude a révélé également le grand esprit de collaboration qui anime une bonne partie du personnel du ministère. La déclaration de principes du ministère, publiée en septembre 1974, présente aux fonctionnaires supérieurs une série de mesures qu'ils doivent prendre pour réaliser les objectifs du ministère en matière de langues officielles : offrir les services au public dans la langue officielle des particuliers et s'assurer que les employés puissent travailler dans la langue officielle de leur choix. L'examen du document précité a révélé cependant la nécessité de le réviser car, d'une part, il contenait des dispositions susceptibles d'être mal interprétées et, d'autre part, il ne tenait pas entièrement compte de toutes les exigences de la Loi. Le ministère devrait également revoir son programme d'information sur la Loi sur les langues officielles à l'intention de son personnel afin d'y incorporer sa nouvelle déclaration de principes et d'en préciser les modalités d'application.

En ce qui concerne les services fournis au public, il est apparu que le ministère respectait les principes de la Loi dans plusieurs domaines : il répondait à la correspondance dans la langue du destinataire, la majorité des formulaires et des publications étaient disponibles en français et en anglais et la signalisation était généralement bilingue. Par contre, il a été remarqué que plusieurs unités administratives de l'organisme ne disposaient pas d'effectifs bilingues suffisants pour assurer en tout temps leurs services dans les deux langues officielles.

Ainsi, à l'exception de la région du Québec, les nombreux services d'aide au consommateur étaient généralement offerts en anglais seulement, à l'échelon régional. L'étude a révélé que le ministère n'avait pris aucune mesure provisoire pour pallier les inconvénients de l'unilinguisme de ces bureaux. En outre, certaines directions du Bureau de la propriété intellectuelle ne semblaient pas pouvoir offrir facilement, d'une façon égale dans les deux langues, leurs services relatifs aux brevets, aux marques de commerce, aux droits d'auteur et aux dessins industriels. L'étude a de plus révélé que l'organisme devait prendre diverses mesures pour que l'information qu'il diffuse au sujet de ses activités atteigne également les deux groupes linguistiques partout où ceux-ci existent au pays. En outre, des publications comme le *Journal des Marques de Commerce*, qui fournissent aux intéressés des renseignements utiles, étaient presque exclusivement unilingues anglaises.

L'étude spéciale de ce ministère avait pour but l'examen, sous l'angle des exigences de la Loi sur les langues officielles, des activités internes et externes de l'organisme. Afin de recueillir l'information

ETUDE SPÉCIALE

CONSOMMATION ET CORPORATIONS

Puisque McLuhan nous a appris que le « médium est le message », il fallait voir si les gens, les « massés », peuvent exercer leurs talents sans contraintes linguistiques indues, dans la langue officielle de leur choix. A la fin de l'année, le groupe chargé de l'étude avait déjà interviewé une vingtaine de fonctionnaires du ministère afin d'obtenir l'information nécessaire à l'étude. Il avait en outre recueilli une partie de la documentation essentielle à l'analyse de la situation.

En vertu des grandes responsabilités qu'il assume au regard de la quantité, sinon de la nature, des messages que les Canadiens peuvent échanger, ce jeune ministère revêt une importance considérable dans notre société.

Répondant à l'aimable invitation du ministère, le Commissaire a entrepris, dès novembre 1975, de patrouiller dans la mouvance éhérée des spectres électromagnétiques et autres réseaux électroniques plus ou moins bien connus.

« Tu causes, tu causes coast to coast »

COMMUNICATIONS

Depuis, on a adopté un nouveau système afin d'empêcher les juges anglophones de se rendre à Montréal pour juger des appels interjetés par des francophones. Les procureurs du ministère de la Justice établis sent maintenant des listes distinctes pour les recours présentés par des anglophones et des francophones. Même si à l'heure actuelle le système ne s'applique qu'au Québec, il sera étendu à d'autres provinces, le cas échéant. Les deux juges francophones (bilingues) de la Commission s'occupent des causes des francophones. On offre un service d'interprétation aux témoins qui désirent se faire entendre dans l'autre langue officielle. La Commission tente également d'obtenir les services de deux autres juges, l'un bilingue et l'autre unilingue anglais.

Le Commissaire croit que le nouveau système est conforme aux exigences de la Loi sur les langues officielles et en a fait part aux plaignants.

de l'erreur de tactique à l'origine des plaintes.

La Commission de révision de l'impôt a admis que l'interprétation n'avait pas donné de bons résultats à Montréal, mais estimait que les plaignants avaient fait état de quelques incidents malheureux et isolés. Deux de ses juges unilingues anglais avaient exprimé le désir de « goûter au travail » à Montréal et avaient obtenu la permission de s'y rendre à tour de rôle. La Commission a reconnu qu'il s'agissait là

francophones. traduction. De plus, le juge ne comprend pas les dépositions des témoins au Québec, le juge est obligé de se fier aux avocats présents pour leur phones. Étant donné que les documents sont souvent rédigés en français — aucun interprète n'assiste aux audiences mettant en cause des anglo- fier à une traduction officielle;

l'exactitude de ce genre de travail. Le juge est cependant obligé de se que l'interprète est spécialisé dans la traduction orale, il ne peut assurer contrats de mariage, des lettres, etc., pour le juge unilingue. Étant donné tribunaux francophones doivent traduire des documents tels que des — les interprètes qui assistent aux audiences mettant en cause des con- influencer sur l'issue d'une audience;

— les expressions techniques sont parfois mal traduites, ce qui pourrait bilingues. Les principales raisons invoquées sont les suivantes : Commission de révision de l'impôt, qui siège à Montréal, étaient réel. Ils croient que la justice serait mieux servie si les membres de la trouvent pénible d'avoir affaire à des juges unilingues anglais à Mont- Les plaignants déclarent qu'un grand nombre d'avocats québécois

Dossiers nos 3709 et 3710 — Un goût de Montréal

PLAINTES

COMMISSION DE RÉVISION DE L'IMPÔT

d'Hallifax.

saire risque de durer aussi longtemps que la Commission de secours de progrès ! » Avec des progrès de ce genre, le Bureau du Commis- maintenant des anglophones qui en souffrent « était peut-être un signe vaient avoir à se plaindre de situations analogues; le fait que ce soit par le passé, c'était surtout les journalistes de langue française qui pou- traites de temps et de distance rendent la chose difficile. Il a ajouté que, que telle était bien la ligne de conduite mais qu'il arrivait que des con- Le porte-parole du Cabinet du Premier ministre a alors répliqué

d'information soient rédigées en français et en anglais. Il a donc recommandé au Cabinet du Premier ministre de faire en sorte que toutes les communications remises à la presse lors de séances

Tout en comprenant les motifs du retard dans la distribution des deux textes anglais, le Commissaire a toutefois exprimé l'opinion que l'incident constituait une infraction à la Loi sur les langues officielles.

Un porte-parole du Cabinet du Premier ministre a répondu au Commissaire que deux des quatre documents remis aux journalistes à cette occasion étaient rédigés dans les deux langues officielles. Les textes anglais des deux autres n'ayant pu être acheminés au Canada, faute de temps, ils avaient été distribués aux représentants de la presse dès leur arrivée à Paris.

Les journalistes qui accompagnaient le chef du gouvernement de l'ambassade du Canada à Paris et qu'ils étaient destinés à renseigner rédigés uniquement en français. Il dit que ces documents provenaient d'un voyage du Premier ministre à Paris et à Bruxelles, fussent-ils remis aux journalistes, lors d'une conférence de presse précédente. Un journaliste de langue anglaise se plaint de ce que les principaux documents remis aux journalistes, lors d'une conférence de presse précédente, fussent remis au Premier ministre à Paris et à Bruxelles, fussent-ils remis aux journalistes, lors d'une conférence de presse précédente.

Dossier n° 3333 — Il y a progrès (?)

PLAINTES

CABINET DU PREMIER MINISTRE

Grâce aux cours de langue et à des mesures administratives, les problèmes que posait la surveillance étaient, pour la plupart, résolus à la fin de l'année, même s'il fallait encore régler certaines questions avant de fermer le dossier. Le Commissaire a l'intention de suivre le déroulement de l'affaire.

La question des rapports résumés a été réglée par la mise sur pied d'un service de traduction interne au bureau d'Ottawa. Les rapports rédigés en français sont envoyés à Ottawa sous leur forme originale, conformément à la politique gouvernementale en matière de langue de travail.

Le Bureau de l'Auditeur général a répondu qu'il avait déjà adopté comme principe d'envoyer les documents destinés aux employés dans les deux langues officielles. Par conséquent, toutes les notes de service provenant d'Ottawa seraient dorénavant bilingues.

en anglais avant d'être envoyés à Ottawa et les notes de service venant d'Ottawa étaient parfois rédigées en anglais seulement et accompagnées d'une note indiquant qu'il était possible d'obtenir une version française sur demande. Selon les plaignants, la surveillance posait également un problème étant donné qu'ils étaient obligés de communiquer en anglais avec certains de leurs supérieurs.

(b) d'analyser les problèmes déjoints en collaboration avec les organismes intéressés, dans les cas où ses relations avec d'autres organismes ou sociétés l'empêchent de remplir ses obligations au regard de la Loi sur les langues officielles, et de prendre les décisions appropriées le plus tôt possible;

Unités de langue française

(30) de s'assurer que le personnel des unités de langue française puisse réellement travailler en français :

(a) en clarifiant, tant au bénéfice des unités qui ont des relations avec les unités de langue française qu'au bénéfice de ces dernières, les principes et pratiques à respecter lorsqu'il y a contact, sur le plan de l'administration comme sur celui de l'exécution, avec ces unités;

(b) en s'assurant que tous les experts, spécialistes ou techniciens qui prennent part aux travaux des ULF reliés aux projets possèdent suffisamment cette langue;

CONSULTATIONS

(31) de consulter les syndicats et associations des fonctionnaires et de rester en liaison avec ces organismes pendant la mise en application des recommandations ci-dessus qui l'exigent;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET AVANCEMENT

(32) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement de son personnel;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(33) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les mesures prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

AUDITEUR GÉNÉRAL

PLAINTES

Dossier n° 3617 — Langue de travail au bureau régional de Montréal

Les employés francophones du bureau régional de Montréal avaient obtenu, le 27 juin 1974, l'autorisation de travailler en français. Certaines choses irritaient cependant encore les fonctionnaires francophones. Par exemple, leurs rapports rédigés en français étaient résumés

la documentation française requise pour permettre au personnel d'effectuer

ses recherches sur les mêmes sujets tant en français qu'en anglais :

(a) en augmentant la capacité bilingue de son effectif au moyen d'affectations permanentes ou temporaires, ou par le truchement des cours de langues;

(b) en suivant l'actualité bibliographique dans les deux langues officielles; (c) en maintenant efficacement des rapports avec les fournisseurs, les éditeurs et les bibliothèques capables de l'aider;

(d) en se procurant les deux éditions dans le cas des publications des organismes internationaux ou fédéraux éditées séparément dans les deux langues officielles du pays;

(e) en encourageant le personnel des divers services à lui recommander des titres d'ouvrages rédigés en français;

(f) en s'assurant que les ouvrages sur les rayons et que les nouvelles acquisitions reflètent désormais le statut égal des deux langues officielles;

Services de soutien et services techniques

(27) de prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour assurer les services de soutien et les services techniques (dactylos, techniciens, commis, etc.) dans la langue appropriée et ce, dans tous les cas où l'existence soit en français, soit en anglais de ces services, empêche les membres du personnel d'utiliser leur langue maternelle comme langue de travail;

Emploi des deux langues officielles sur le plan interne

(28) de mettre à exécution, d'ici le 31 mars 1976, une stratégie destinée à favoriser l'égalité des deux langues comme langues des communications internes :

(a) en regroupant, partout où il est possible de le faire, les francophones en unités viables où, en raison de leur nombre, le travail et la surveillance pourront se faire en français;

(b) en encourageant fortement, tout en respectant les droits individuels, ses fonctionnaires capables et désireux de le faire, à utiliser autant que possible le français dans les communications internes verbales et écrites, en particulier au cours des réunions d'ordre technique et professionnel, dans la rédaction des rapports et au cours des travaux reliés aux projets;

(c) en s'assurant que les avis, notes de service et directives soient rédigés dans les deux langues officielles lorsqu'ils s'adressent à des fonctionnaires des deux groupes linguistiques;

(d) en s'assurant qu'aucune des langues officielles ne soit délaissée comme langue de rédaction des énoncés de principes pour diffusion interne ou interministérielle et que ces documents reflètent avec plus d'exactitude donc l'égalité des deux langues officielles;

(29) (a) d'examiner, d'ici le 30 juin 1976, ses communications avec les organismes fédéraux, aussi bien qu'avec les entreprises ou organismes privés qui fournissent des services à son personnel ou avec qui elle est administrativement ou légalement liée, de manière à déterminer dans quelle mesure leur capacité linguistique peut lui permettre de répondre aux exigences de la Loi sur les langues officielles, sous le rapport de l'utilisation des deux langues officielles sur le plan interne;

(21) (a) de compléter son inventaire des guides et des manuels techniques et administratifs produits sur place, de vérifier s'ils existent dans les deux langues, d'établir un échéancier de traduction de ces ouvrages et un ordre de priorités afin qu'ils soient tous disponibles dans les deux langues d'ici le 31 décembre 1976; de prendre, d'ici le 31 mars 1976, les mesures voulues pour que tous les futurs manuels, guides, etc. et tous les textes modifiés soient désormais automatiquement et simultanément publiés en français et en anglais;

(b) de s'assurer, lorsqu'elle obtient des manuels, des directives, des formulaires, etc., publiés séparément en français et en anglais par d'autres organismes, qu'elle obtient des exemplaires dans les deux langues officielles et que, par la suite, les éditions appropriées quant à la langue soient mises à la disposition de son personnel;

(22) d'avoir recours à toutes les sources existantes (universités, centres d'information, ministères provinciaux et fédéraux, organismes internationaux, entreprises privées, bibliothèques), de manière à fournir à son personnel, aux stagiaires et aux spécialistes tout le matériel français nécessaire pour leur permettre de travailler dans la langue officielle de leur choix;

Formation professionnelle et technique

(23) (a) de déterminer, d'ici le 31 mars 1976, les préférences linguistiques de son personnel qui désire suivre des cours de perfectionnement donnés sur place ou d'autres cours de formation professionnelle;

(b) de s'assurer que, d'ici le 30 juin 1976, ses fonctionnaires, stagiaires ou conseillers, francophones et anglophones, aient également accès (quant au lieu, aux sujets, à la documentation et à la fréquence des cours) à une formation de qualité égale dans la langue officielle de leur choix;

Services auxiliaires

Personnel

(24) de s'assurer que toutes les méthodes de dotation de personnel, que toutes les relations du travail et que tous les autres services fournis au personnel tiennent compte désormais des préférences linguistiques de chacun, connues ou anticipées, et que les exposés de fonctions s'adressant aux deux groupes soient disponibles simultanément en français et en anglais;

Services financiers et administratifs

(25) de prendre immédiatement les mesures nécessaires de sorte que, d'ici le 30 juin 1976, tous les services assurés oralement ou par écrit par les services financiers (comptabilité, analyse et contrôles financiers, etc.) et administratifs (déplacements, matériel, contrats, etc.) et s'adressant à des unités comprenant des francophones et des anglophones soient disponibles autant en français qu'en anglais;

Bibliothèque

(26) de s'assurer que, d'ici le 31 mars 1976, tous les services fournis oralement ou par écrit par la bibliothèque soient assurés dans les deux langues officielles, et que, d'ici le 31 décembre 1976, la bibliothèque possède toute

(b) de mentionner sur les éditions unilingues évoquées en (a) l'existence d'équivalents de ces publications dans l'autre langue officielle et le lieu où on peut se les procurer;

(c) de vérifier sa distribution des publications éditées séparément dans les deux langues afin de s'assurer que les destinataires reçoivent l'édition appropriée et, le cas échéant, les deux éditions simultanément;

(d) de s'assurer que son personnel chargé de la distribution des publications ait à sa disposition des stocks suffisants dans les deux langues;

Correspondance

(17) (a) de veiller à ce que la pratique selon laquelle son personnel répond au courrier dans la langue du destinataire continue d'être observée et que tout soit mis en œuvre pour inciter son personnel ayant la compétence voulue à rédiger la correspondance dans la langue même des divers destinataires; d'éviter des retards incompatibles avec l'égalité des services et de garantir la parité, dans une langue comme dans l'autre, de la qualité des textes;

(b) de stimuler cette pratique en s'assurant que les divisions ou les personnes auxquelles incombe le contrôle de la correspondance reçue ou à expédier aient une connaissance suffisante des deux langues pour comprendre le courrier reçu et pour y répondre promptement, en évitant autant que possible le recours à la traduction;

Emploi des media

(18) de s'assurer que, dorénavant, les supports publicitaires et les organes de communication choisis permettent de fournir réellement les services aux deux communautés linguistiques du pays, ce qui exige entre autres choses qu'on se serve des hebdomadaires comme substituts dans les provinces ou régions où les quotidiens font défaut dans une des langues officielles;

Expositions

(19) de continuer à veiller, lorsqu'une de ses unités participe à une exposition, à ce qu'il soit prévu un nombre approprié de bilingues ou d'unilingues des deux groupes linguistiques pour assurer en tout temps les services au public dans les deux langues officielles; de faire en sorte, afin de respecter le principe d'égalité des deux langues officielles, que la langue bénéficiant de la présence dans un milieu donné soit la langue appropriée et que tout le matériel utilisé soit disponible dans les deux langues;

Signalisation, affichage, etc.

(20) (a) de s'assurer que, d'ici le 31 mars 1976, la signalisation de toutes ses directions et de leurs composantes soit bilingue;

(b) de faire en sorte désormais que les deux langues officielles soient représentées sur les tableaux d'affichage et ceci dans toutes les directions et leurs composantes;

(c) de veiller, d'ici le 31 mars 1976, d'une part, à ce que les inscriptions sur les cartes de visite de son personnel soient de qualité égale dans les deux langues, d'autre part, à ce que ses timbres de caoutchouc comportent tous des inscriptions égales dans les deux langues et emploient, s'il y a lieu la datation internationale;

1. Par exemple : « One moment, please » ou « Un instant, s'il vous plaît ».

(16) (a) de continuer à favoriser les éditions bilingues et à s'assurer que toutes ses publications ayant une édition française et une édition anglaise paraissent simultanément dans les deux langues officielles;

Publications

(b) de prendre les mesures voulues pour que, lorsque les accords susmentionnés ne lui permettent pas de satisfaire aux dispositions de la Loi sur les langues officielles, les services soient assurés dans les deux langues officielles dès le 31 décembre 1976, conformément à ladite loi;

(15) (a) de faire d'ici le 31 mars 1976, ou avant si possible, une enquête sur l'ensemble des études, projets et programmes qu'elle appuie tant à l'étranger qu'au Canada, mais qui sont réalisés par des particuliers, groupes ou organismes bénéficiant de son aide ou liés à elle par contrat, afin de déterminer si les accords passés avec eux lui permettent de satisfaire au regard de la Loi sur les langues officielles, à ses obligations en matière d'égalité dans les communications et d'accessibilité des services dans les deux langues officielles;

Services assurés par des intermédiaires

(b) de rappeler immédiatement à ses hauts fonctionnaires et à ses agents ou représentants à l'étranger qu'ils doivent, lorsqu'ils ont des contacts avec ses publics (quelle que soit la nature qu'adoptent ces contacts : rencontres, conférences, colloques internationaux, etc.), prendre les mesures appropriées pour qu'en toutes circonstances le statut d'égalité des deux langues du Canada soit reconnu et respecté à l'étranger, compte tenu de l'attention qu'ils estiment devoir accorder à une tierce langue, ce qui exige que les deux langues officielles aient la place qui leur revient (au besoin par alternance, etc.) sur le plan des contacts évoqués plus haut;

(14) (a) de prendre d'ici le 31 mars 1976 les mesures qui s'imposent pour munitique avec celles-ci;

employée lorsque son personnel reçoit des délégations étrangères ou communique avec celles-ci;

offrant à l'étranger un service de qualité égale dans les deux langues officielles et que, d'autre part, la langue officielle la plus appropriée soit toujours employée lorsque son personnel reçoit des délégations étrangères ou communique avec celles-ci;

des coopérateurs, des stagiaires, des délégations officielles, des firmes, etc.) anglophone (qu'il s'agisse des pays bénéficiaires et de leurs représentants, qu'ils soient en rapport direct ou indirect avec un public francophone ou technique, etc.) au siège de l'agence comme ailleurs, qui sont ou pourraient être en rapport direct ou indirect avec un public francophone ou anglophone (qu'il s'agisse des pays bénéficiaires et de leurs représentants, qu'ils soient en rapport direct ou indirect avec un public francophone ou anglophone, etc.);

que, d'une part, les membres de son personnel (en particulier spécialisé, technique, etc.) au siège de l'agence comme ailleurs, qui sont ou pourraient être en rapport direct ou indirect avec un public francophone ou anglophone (qu'il s'agisse des pays bénéficiaires et de leurs représentants, qu'ils soient en rapport direct ou indirect avec un public francophone ou anglophone, etc.);

Services de qualité égale dans les deux langues

(c) de prendre ses dispositions pour que toutes ses directions et leurs composantes soient à l'avenir en mesure de donner une réponse aussi satisfaisante dans une langue que dans l'autre à toutes les demandes de renseignements, quel que soit le caractère de celles-ci;

tarder le service voulu dans la langue appropriée;

(b) de s'assurer d'ores et avant que ses fonctionnaires unilingues répondant aux appels puissent au moins présenter leur service dans les deux langues officielles et passent, après avoir utilisé une phrase simple et courtoise dans l'autre langue, la communication à un collègue à même de fournir sans

(b) en évaluant et, si nécessaire, en modifiant ou en amplifiant les programmes de maintien de l'acquis déjà existants, de façon à en accroître l'efficacité et à les offrir à un plus grand nombre de fonctionnaires des deux langues;

(c) en ajoutant à ces programmes, si nécessaire, des cours spécialisés en langue seconde adaptés aux exigences de domaines techniques et professionnels spécifiques;

(d) en encourageant son personnel, dont la connaissance de la langue seconde officielle est devenue suffisante, à suivre quelques-uns des cours de perfectionnement (donnés par la Commission de la fonction publique ou par des maisons privées) dans la langue apprise;

(e) en continuant à fournir, sans l'imposer, une assistance en rédaction administrative à ses fonctionnaires qui, par suite de stages dans des unités plus ou moins unilingues, n'ont plus confiance en leur aptitude à rédiger dans leur propre langue;

(f) en effectuant, de façon temporaire et lorsque faire se peut, ses fonctionnaires qui reviennent d'un stage ou d'un cours de perfectionnement en langue seconde, à des unités au sein desquelles ils pourront perfectionner les connaissances nouvellement acquises;

RECRUTEMENT

(11) (a) d'intensifier ses relations avec les établissements de langue française et les associations professionnelles dans le but d'attirer des spécialistes francophones pour les secteurs et les divisions où, jusqu'à présent, la capacité d'expression en français n'a pas suffi pour garantir un statut égal aux deux langues officielles dans le domaine des services et des communications internes;

(b) d'établir des directives précises de façon que, dans tous les domaines du recrutement de contractuels pour des postes à l'étranger (publicité, relations avec les universités, etc.), ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles soient entièrement respectées et, en particulier, que tous les membres des jurys de sélection puissent s'adresser aux candidats dans la langue officielle de leur choix;

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET EXAMEN DES OPÉRATIONS

(12) d'intégrer ses méthodes et ses programmes, par lesquels elle vise à accroître et à utiliser la capacité linguistique de son personnel, à l'ensemble de la planification de sa main-d'œuvre et de l'utilisation qu'elle fait de celle-ci, surtout de ses spécialistes; de prendre en considération, lorsqu'elle passe en revue ses opérations, sa gestion et ses orientations, les aspects relatifs à la langue de service et à la langue des communications internes;

LANGUES DE SERVICE

Téléphone, accueil et demandes de renseignements

(13) (a) de distribuer d'ici le 31 décembre 1975 des directives concernant la façon de répondre aux appels téléphoniques et d'accueillir le public dans les deux langues officielles et de s'assurer que toutes ses directions et leurs composantes les suivent avec rigueur;

langues officielles et les programmes en découlant soient appliqués avec une cohérence maximale;

(b) de surveiller et contrôler l'application de la Loi dans tous ses services afin de s'assurer que ces derniers répondent à toutes leurs obligations en tout temps;

PROGRAMME D'INFORMATION À L'INTENTION DU PERSONNEL

(5) (a) de remettre un exemplaire bilingue de sa déclaration de principes relatifs aux langues officielles à chaque membre de son personnel et à tout nouvel employé, en lui précisant la façon de s'y conformer;

(b) de développer et poursuivre son activité d'information destinée à son personnel et d'incorporer notamment à cette activité les modalités pratiques garantissant le respect de la Loi; de prendre note que le Commissaire et son personnel participent volontiers à des réunions de nature à favoriser la compréhension et l'application de la Loi sur les langues officielles;

(6) de compiler et réviser de façon régulière et systématique les données sur le recensement des postes et sur les aptitudes linguistiques du personnel de façon à déterminer dans quelle mesure ces aptitudes répondent aux exigences des services à assurer au public de même qu'aux communications internes; ce faisant, porter une attention particulière à l'effet des départs naturels et du roulement du personnel, ainsi qu'à la répartition du personnel selon leurs connaissances linguistiques dans les divers postes comprenant des responsabilités administratives et dans les différents groupes d'emploi;

(7) de prendre toutes les mesures provisoires nécessaires pour satisfaire aux exigences de la Loi sur les langues officielles en ce qui concerne les postes bilingues qui sont vacants ou dont le titulaire est unilingue, de telle sorte que les communications avec ses publics et les membres de son personnel puissent se faire dans les deux langues officielles;

(8) d'avancer, si nécessaire, la date de désignation des postes de surveillance et de gestion dans les unités qui comptent déjà des fonctionnaires des deux langues officielles, de façon à augmenter leurs occasions de travailler dans la langue de leur choix;

PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE ET DE MAINTIEN DE L'ACQUIS

(9) d'informer régulièrement le personnel des possibilités relatives aux cours de langue pouvant être suivis en dehors des heures régulières de travail (Circulaire du Conseil du trésor, 1974-91, en date du 29 mai 1974), et de la tenir au courant des cours assurés par la Commission de la fonction publique ou sous les auspices de ses propres services;

(10) de s'assurer de l'utilisation optimale des investissements dans les programmes de langue :

(a) en incitant le personnel à perfectionner leurs connaissances linguistiques nouvellement acquises;

teurs dont l'absence, très souvent, d'instruments de travail et des services auxiliaires en français. Un autre facteur important, plus difficile à cerner, tenait aux éléments en présence au cours des réunions et des travaux des équipes de projets, lesquels favorisaient l'emploi d'une langue au détriment de l'autre. Mentionnons, entre autres, une carence au niveau du français chez certains cadres professionnels et techniques dans les équipes et la difficulté de bénéficier, dans certaines divisions, de surveillance et de soutien ou d'assistance technique dans la langue officielle appropriée.

Bien que l'esprit de collaboration, la bonne volonté et, dans bien des cas, l'enthousiasme du personnel à l'égard de l'égalité des deux langues officielles fussent évidents, il était tout aussi évident, pour le groupe d'étude, que le personnel de l'ACDI avait besoin de principes écrits et de directives concrètes. De plus, l'Agence devait se doter d'un programme intégré et bien défini d'information et d'encouragement à l'intention de ses employés afin d'améliorer son rendement au niveau des communications internes et externes dans les deux langues officielles.

Compte tenu des mesures déjà adoptées par l'ACDI et des consultations de l'étude, et afin d'aider l'Agence à se conformer davantage aux dispositions de la Loi sur les langues officielles, le Commissaire a recommandé :

POLITIQUE ET PROGRAMME DE MISE EN ŒUVRE

(1) (a) d'établir, d'ici le 31 mars 1976, sa déclaration de principes relatifs aux langues officielles qui tienne compte de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles au regard de la langue de service et de la langue de travail;

(b) d'adoindre à sa déclaration de principes des directives qui, d'une part, soient adaptées aux conditions et aux exigences particulières des différentes directions et qui, d'autre part, précisent les modalités pratiques garanties dans le respect de la Loi; d'incorporer ces directives au manuel des procédés et méthodes relatifs à la réalisation des projets;

(2) d'établir et de réaliser un programme de mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles; d'assortir ce programme d'échéances et de désigner, pour chaque point ou activité, les personnes et les organes responsables;

(3) d'employer, à titre de guide général, sans s'y limiter nécessairement, les observations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour la rédaction de sa déclaration de principes en matière de langues officielles et de les intégrer, au besoin, dans son programme de mise en œuvre;

SURVEILLANCE ET CONTRÔLE

(4) (a) d'examiner le mandat de son personnel chargé des questions de bilinguisme et, au besoin, de le redéfinir pour s'assurer que la Loi sur les

reconnus et observés. Cette fidélité aux principes était particulièrement évidente dans le domaine des publications, de la correspondance et, en général, des rapports avec le public national et international de l'Agence. En dépit cependant de la bonne volonté de son personnel, il existait tout de même un certain nombre de secteurs reliés aux services assurés au public où les agents auraient pu profiter d'une politique définie et de directives précises d'application. Par exemple, les services téléphoniques et les services de réception n'étaient pas toujours assurés dans les deux langues officielles même si les fonctionnaires en place s'exprimaient assez bien dans leur langue seconde pour rendre le service comme il se devait. Lors des entrevues, il a aussi été fait mention que certains des contacts avec les délégations étrangères, les organismes nationaux et internationaux, les sociétés canadiennes, les associations professionnelles, etc., n'étaient pas toujours assurés dans la langue appropriée ou alors ne l'étaient que difficilement et avec certains retards. L'étude a fait ressortir, en particulier, quelques-uns des problèmes qui survenaient lorsque des agents insuffisamment bilingues étaient chargés des rapports avec les publics internationaux.

Langues des communications internes

Jusqu'à quel point le personnel était-il en mesure d'accomplir ses fonctions dans la langue officielle de son choix, conformément aux principes énoncés dans la Loi sur les langues officielles et dans la *Résolution sur les langues officielles* (adoptée par le Parlement en juin 1973) ? L'étude a révélé que c'était surtout dans le domaine des communications internes que l'ACDI éprouvait le plus de difficultés à observer la Loi. En dépit de la grande proportion de francophones à l'Agence et, selon toute évidence, de l'emploi assez répandu du français dans les communications sociales et générales, le groupe d'étude a constaté qu'on ne se servait pas beaucoup de cette langue dans les travaux d'ordre professionnel et technique, comme l'indiquait le fait que de 5 à 15 % seulement des rapports et des documents divers expédiés au service des traductions étaient rédigés en français. D'ailleurs, même si certains comités, tel le Comité d'examen des projets, favorisaient, a-t-on dit, l'emploi des deux langues officielles, il semblait qu'environ 95 et 100 % des délibérations d'un certain nombre d'autres comités se déroulaient en anglais. De même, le nombre de francophones participant aux groupes d'étude chargés de réviser la politique et de prendre des décisions de principe semblait minime en regard de leur présence à l'Agence.

Cette disproportion dans l'emploi des deux langues officielles et l'utilisation relativement peu fréquente du français aux niveaux professionnel et technique étaient attribuables à un certain nombre de fac-

L'analyse de l'imprimé d'ordinateur sur le personnel du 20 janvier 1975 visait à faire ressortir les forces et les faiblesses linguistiques des divisions et groupes d'emploi au sein de l'Agence. L'analyse a révélé l'existence de certaines constantes dans l'utilisation et la répartition des ressources humaines des deux groupes linguistiques. Ainsi, la compétence en français était parfois inversement proportionnelle au degré de spécialisation et aux responsabilités administratives, chez les cadres intermédiaires en particulier. En fait, dans un certain nombre de divisions, la répartition verticale et horizontale du personnel d'après ses compétences linguistiques était de nature à nuire aux efforts de l'Agence pour assurer ses services à ses publics dans les deux langues et pour favoriser l'utilisation du français aussi bien que de l'anglais dans les communications internes.

D'après les constatations de l'étude, les programmes de formation linguistique, de recrutement et de planification de la main-d'œuvre, qui avaient eu et auraient encore une influence marquée sur la répartition du personnel des deux groupes linguistiques, pouvaient être améliorés ou rendus plus efficaces. Certaines parties du programme de formation linguistique, telles les séances de maintien de l'acquis et les activités culturelles estivales, avaient été bien reçues par le personnel. Néanmoins, le programme était demeuré passablement morcelé et certaines idées plus dynamiques, telles les mutations temporaires internes permettant aux membres du personnel d'utiliser leur langue seconde et l'inscription des fonctionnaires à des cours de formation professionnelle et technique dans la langue seconde, auraient gagné à être davantage exploitées. Quant au recrutement, même si l'ACDI avait réussi à attirer du personnel des deux groupes linguistiques, il existait encore un certain nombre de domaines exigeant des connaissances techniques et professionnelles au sein desquels les deux langues officielles ne jouissaient pas d'un statut d'égalité et où il faudrait déployer encore plus d'ingénieux efforts pour attirer du personnel bilingue ou francophone. Donc, en général, l'étude a révélé que l'ACDI se devait, d'une part, de coordonner davantage ses méthodes et ses programmes en vue d'augmenter et d'exploiter les compétences linguistiques de son personnel et, d'autre part, d'en tenir compte dans sa planification générale et dans l'utilisation de ses ressources humaines, et en particulier de ses spécialistes.

Langues de service

D'après ce que le groupe d'étude a pu constater à la suite des entrevues faites à l'ACDI, les principes qui régissent la prestation des services au public dans les deux langues officielles, conformément aux dispositions de la Loi sur les langues officielles, étaient généralement

services dispensés au public et dans les communications internes. A cette fin, le groupe d'étude a réalisé une cinquantaine d'entrevues entre décembre 1974 et février 1975 et analysé une abondante documentation fournie par l'organisme.

Au cours des dernières années, l'Agence a réalisé des progrès considérables — remarquables à certains égards — pour parvenir au bilinguisme institutionnel. Au chapitre de la langue de travail, par exemple, la création de deux grandes unités de langue française, l'une chargée des programmes de l'Afrique francophone et l'autre, des programmes de l'Amérique latine, a augmenté les possibilités de travailler en français. Indirectement, par suite de l'obligation de travailler de concert avec ces unités et de leur fournir des services dans la langue appropriée, de plus petites unités de langue française ont été établies ici et là dans l'Agence.

Quand l'étude a été entreprise, l'ACDI comptait une proportion de francophones supérieure à beaucoup d'organismes fédéraux. La présence d'une « masse critique » de fonctionnaires des deux groupes linguistiques a permis à l'Agence de résoudre de nombreux problèmes relatifs à la langue de service; par contre, cela n'a pas suffi pour remédier à tous les problèmes reliés aux communications internes. Néanmoins, le groupe d'étude a constaté que, dans l'ensemble, le personnel de l'Agence réagissait favorablement à l'obligation d'assurer des services et de faciliter les communications internes dans les deux langues officielles. Il faut également signaler le recours à des activités culturelles pour favoriser, au sein du personnel, une meilleure connaissance et une compréhension plus éclairée des questions de langues officielles.

L'étude des activités externes et internes de l'Agence a révélé, outre les éléments positifs rapportés précédemment, l'existence d'un certain nombre de facteurs qui ont retardé ou qui pourraient retarder le cheminement de l'Agence vers le bilinguisme institutionnel souhaitable. Si, dans certains cas, l'ACDI ne se conformait pas, ou le faisait insuffisamment, aux exigences de la Loi sur les langues officielles, cela tenait avant tout à l'absence d'une politique claire et bien définie à cet égard. De plus, certaines des difficultés auxquelles se heurtait le personnel découlaient des problèmes que posait la disponibilité, dans la langue appropriée, des services auxiliaires et des instruments de travail. D'autres difficultés étaient imputables à une foule d'éléments disparates qui, pris individuellement, étaient de peu d'importance, mais dont l'agrégat représentait une entrave à l'utilisation efficace de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications internes et dans la prestation des services au public.

tion qu'elles méritent et que soient prises sans tarder, à leur égard, les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les mesures prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

AFFAIRES DES ANCIENS COMBATTANTS

PLAINTES

Dossier n° 3193 — ULF peu hospitalière

On signale au Commissaire qu'une grande partie des travaux administratifs dans certaines unités de langue française à l'hôpital Sainte-Anne-de-Belleue (Québec) se font encore en anglais. Le plaignant donne des exemples de formules unilingues anglaises utilisées pour le contrôle de l'inventaire et les commandes de fournitures.

Le ministère a expliqué au Commissaire que les commandes de fournitures pour la cuisine étaient rédigées en anglais parce que le surveillant de l'intendance était anglophone et ne comprenait pas le français. Les formules en question ont été remplacées depuis par des formules bilingues.

Le Commissaire a rétorqué que l'intendance était une unité de langue française depuis 1971 et qu'il était, par conséquent, anormal qu'en 1974 le surveillant soit incapable de travailler en français et que son poste ne soit pas désigné bilingue avant 1977. Le Commissaire a donc demandé au ministère de veiller à ce que l'unité puisse travailler vraiment en français, tout en souhaitant que les mesures prises soient justes à l'égard du surveillant, employé de longue date, et qu'elles lui soient acceptables.

Au ministère, on a avancé à septembre 1975 la date de désignation du poste. On s'est, par ailleurs, dit confiant que l'effort en vue de remplacer les employés qui suivent des cours de langue sera satisfaisant et permettra à l'unité de travailler en français.

AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

ETUDE SPÉCIALE

L'étude spéciale de l'Agence a été entreprise en 1974. Elle avait pour objet d'examiner l'utilisation du français et de l'anglais dans les

partialement les candidats et de converser avec eux dans la langue officielle ou les langues officielles choisies par ceux-ci;

(29) que l'Administration, afin de mieux servir en français et en anglais les personnes qui ont affaire à elle, et, par conséquent, de respecter plus complètement les dispositions de la Loi sur les langues officielles, utilise pleinement son personnel unilingue et bilingue; pour cela, elle doit déplacer, lorsque c'est nécessaire, les employés bilingues qui accepteront de déménager et les remplacer par des employés unilingues lorsque le service peut être assuré dans une seule des deux langues officielles; pour favoriser les déplacements, l'Administration pourra payer les frais de déménagement ou d'autres frais s'il y a lieu et accorder des avantages suffisants pour que les deux parties y trouvent leur compte;

(30) que, désormais, l'Administration fasse en sorte que les cours qu'elle prépare ou donne soient disponibles, dans la mesure du possible, dans les deux langues officielles; ainsi, chaque employé, quel que soit son groupe linguistique, aura la possibilité de suivre les mêmes cours que ses collègues de l'autre groupe, ou, tout au moins, de suivre des cours équivalents; si cela ne peut se faire au sein de l'Administration, qu'elle permette alors aux employés de suivre des cours de même nature donnés par d'autres établissements du gouvernement fédéral, par des gouvernements provinciaux ou des municipalités, ou encore par des entreprises privées;

(31) que l'Administration prenne les mesures administratives voulues pour qu'il y ait toujours, dans les dossiers du personnel, des données objectives sur la compétence linguistique des employés lesquelles constitueront des renseignements de base indispensables aux gestionnaires pour la préparation et la revue des programmes de perfectionnement de la main-d'œuvre et assurer de façon soutenue, la conformité avec la Loi;

(32) que l'Administration encourage ses employés de suivre des cours de formation linguistique soit par l'entremise de la Commission de la fonction publique, soit par l'entremise d'institutions privées;

(33) que l'Administration établisse un programme de maintien de l'acquis pour les employés qui ont terminé leur cours de langue et les encourage à y participer; elle pourra obtenir des films ou des bandes sonores, faire des échanges entre les bureaux ou entre les régions, ou avoir recours à toute autre méthode jugée efficace, pour que ces employés puissent retenir leur compétence dans leur seconde langue officielle ou puissent même s'y perfectionner;

(34) que l'Administration inclut dans ses prévisions budgétaires à venir les fonds et les années-homme/femme additionnels nécessaires pour qu'elle mette en vigueur la Loi sur les langues officielles;

(35) que l'Administration, pour mettre ces recommandations en œuvre, se tienne en étroite liaison avec les syndicats des employés et les consulte régulièrement;

(36) que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement du personnel de l'Administration;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(37) que soit accordée aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles signale à l'Administration en sa qualité d'ombudsman toute l'atten-

(28) que l'Administration modifie ses formules de demande d'emploi de telle sorte que les candidats puissent indiquer la langue officielle ou les langues officielles dans lesquelles ils veulent être interrogés; parallèlement tous les membres des jurys de sélection devront être capables de comprendre la langue de cette minorité;

(27) que, quand l'Administration fait des offres d'emploi dans les journaux, elle les fasse aussi insérer dans les hebdomadaires qui rejoignent le groupe linguistique minoritaire quand il n'existe pas de quotidien publié dans la langue de cette minorité;

(26) que les offres d'emploi à l'intérieur de l'Administration soient affichées dans les deux langues officielles sur les tableaux d'affichage;

(25) que l'Administration recherche les sources d'où elle puisse puiser des candidats anglophones et francophones et qu'elle y ait recours au besoin afin de mieux pourvoir les postes qui nécessitent la connaissance de l'une ou des deux langues officielles;

(24) que, afin d'évaluer dans quelle mesure le Siège à Ottawa, l'Administration centrale à Cornwall et les deux Bureaux régionaux sont capables de répondre aux exigences de la Loi sur les langues officielles, on passe en revue le personnel qui compose chaque service ou qui travaille à la réalisation de chaque programme;

LE PERSONNEL

(23) qu'on fasse appel à un service professionnel de traduction, soit sur place, soit à l'extérieur, soit l'un et l'autre, qui permettra de ne plus avoir recours, de façon directe ou détournée, aux agents ordinaires et aux employés de soutien administratif pour faire des traductions;

LA TRADUCTION

(22) qu'à partir du 31 juillet 1976, tous les panneaux et toutes les inscriptions de l'Administration destinés à informer ou à guider ses employés soient bilingues, la même importance étant accordée aux deux langues officielles; que l'Administration suive la règle décrite dans la recommandation 13 eu égard à la présence d'une langue ou de l'autre;

(21) qu'à partir du 30 avril 1977, tous les manuels, catalogues, formulaires et autres documents de travail émanant du Siège à Ottawa ou de l'Administration centrale à Cornwall soient bilingues;

(20) qu'à partir de maintenant, l'Administration dote ses bureaux de publications supplémentaires en français, de façon à permettre à son personnel de lire des ouvrages ou faire des recherches sur la même gamme de sujets qu'en anglais;

(19) que l'Administration s'assure que, là où le personnel se compose des réunions et pour la préparation des documents et des rapports; cet objectif peut être atteint par le truchement de l'interprétation simultanée, par l'emploi d'interprètes aux réunions, par le recours à la traduction, si nécessaire, de documents ou de rapports, ou par tout autre moyen que l'Administration jugera à propos de prendre, pourvu que le statut d'une langue ne soit pas inférieur à celui de l'autre;

(4) que l'Administration offre activement et automatiquement plutôt que sur demande seulement des services au public dans les deux langues officielles;

(5) (a) que les centres de contrôle du trafic, tant ceux de la région de l'Ouest que ceux de la région de l'Est, prévoient, pour le 31 mars 1977, de pouvoir toujours répondre aux gens dans les deux langues officielles, afin de constater la demande pour des services dans chacune des langues officielles; on peut y arriver en prenant des dispositions administratives qui assureront qu'il y ait toujours parmi le personnel de service ou en disponibilité des employés capables de communiquer dans l'une ou l'autre langue officielle; (b) que dans l'instauration de cette recommandation l'Administration accorde une attention primordiale à la sécurité;

(6) que, dans tous les bureaux qui ont affaire aux voyageurs, et dans ceux qui ont affaire dans une localité à un public composé des deux groupes linguistiques, celui ou celle qui répond au téléphone le fasse dans les deux langues officielles et qu'on fournisse le service demandé dans la langue de celui qui fait l'appel;

(7) que tous les formulaires et formules encore unilingues, y compris les questionnaires, que l'Administration utilise dans ses relations extérieures, soient bilingues au plus tard le 30 avril 1976;

(8) que toutes les publications encore unilingues émanant de l'Administration et destinées au public soient diffusées simultanément dans les deux langues officielles au plus tard le 30 avril 1976, et que les deux textes constituent, si possible, un seul et même document; si l'inclusion dans un seul et même document s'avère impossible, que chaque publication porte une mention précisant que l'ouvrage existe dans l'autre langue, que des copies de chacune des éditions soient étalées et qu'un stock suffisant en soit maintenu;

(9) que toute modification (révision ou rajout) aux publications de l'Administration soit émise en même temps dans les deux textes;

(10) qu'à partir du 31 juillet 1976, tous les imprimés de l'Administration, encore unilingues et destinés au public, soient bilingues : cartes de visite, listes téléphoniques, estampilles, avis et autres choses du genre;

(11) que toutes les annonces faites dans les journaux, à la radio ou à la télévision et destinées à informer les usagers de la Voie maritime ou le public en général soient faites dans les deux langues; s'il n'existe pas de média de langue française ou de langue anglaise dans le voisinage immédiat, qu'on ait recours à ceux qui se trouvent le plus près du service d'où émanent les annonces et qui atteignent le même public;

(12) que l'Administration mette au point et diffuse pour le 31 août 1976, un énoncé de principe spécifique sur la publicité, les appels d'offres et les contrats qui devra comprendre à tout le moins les éléments suivants :

(a) tous les avis d'appels d'offres portés à la connaissance du public par les moyens habituels doivent être publiés dans les deux langues chaque fois qu'ils s'adressent

(i) à tout le pays;

(ii) à toute une région, que ce soit celle de l'Est ou celle de l'Ouest;

(3) (a) que l'Administration prépare et lance, pour le 31 juillet 1976, un vaste programme d'information sur ses obligations en vertu de la Loi, à l'intention de tous ses employés, mais surtout de ceux qui, directement ou indirectement, ont affaire au public;

(b) que ce programme soit géré de vive voix et par écrit, par l'utilisation, si l'Administration le désire, de documents émanant d'autres ministères ou organismes fédéraux ou de personnel y travaillant, comme le Bureau du Commissaire aux langues officielles;

L'INFORMATION

(2) que soit désignée, dans chaque région, une personne responsable qui mettra en œuvre le programme de bilinguisme de l'Administration et le contrôlera;

(c) que l'agent désigné régulièrement rapporte au président de l'Administration des progrès réalisés quant à cette politique et au programme qui en découle et quant au degré atteint de conformité avec la Loi sur les langues officielles;

(b) que les directives et le programme, dont il est question au paragraphe précédent, tiennent compte, entre autres choses, des recommandations qui suivent;

(1) (a) que soit désigné un agent d'un grade suffisamment élevé qui aurait la responsabilité de la mise au point d'une politique sur le bilinguisme et de sa diffusion pour le 30 avril 1976, et de l'établissement d'un programme unifié de l'application, de la coordination et du contrôle de ses éléments afin que dans toute l'Administration la Loi sur les langues officielles soit parfaitement observée;

LES DIRECTIVES GÉNÉRALES SUR LE BILINGUISME, LA MISE EN APPLICATION DE CES DIRECTIVES, ET LES MOYENS DE CONTRÔLE

mandations suivantes :

A la lumière de ce qui précède, le Commissaire a fait les recommandations suivantes :

et cette habitude devrait, par conséquent, être supprimée.

pour leurs collègues unilingues. Il en a résulté des erreurs de traduction traducteurs professionnels, traduisent des lettres et d'autres documents De plus, des employés bilingues de l'Administration, qui ne sont pas tariat d'Etat pour la traduction de certains textes, il arrive que l'Administration doive attendre longtemps avant de recevoir les textes traduits.

Enfin, même si elle fait appel au Bureau des traductions du Secrétaire, les cours de formation et les communications entre employés, les entreprennent. Ce même unilinguisme se retrouve dans les réunions, les de fonctions, rapports et notes de service, sont publiées en anglais ou particulier, comme les directives, circulaires, formules, descriptions seulement; de nombreuses communications écrites, de caractère général et périodiques techniques et les imprimés d'ordinateur sont en anglais comme les manuels, les instructions et les directives de travail, les livres

Ailleurs, la majorité des instruments et des documents de travail,

émise avant l'adoption de cette loi, « la politique et l'administration du bilinguisme » relève du Personnel; même si l'on a créé un poste d'« Agent de formation et de perfectionnement et conseiller en bilinguisme » à l'administration centrale, il semble qu'on ait fait bien peu en vue d'élaborer un programme de bilinguisme.

L'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent ne reçoit du Conseil du trésor aucune aide financière au titre d'un programme de bilinguisme. La prédominance de l'anglais comme langue du transport maritime, les difficultés qu'éprouvent les employés à retenir la langue seconde acquise et l'anglicisation marquée du vocabulaire français de la marine marchande sont d'autres facteurs qui, dit-on, nuisent à l'élaboration d'un programme de bilinguisme. L'Administration n'est pas assujettie aux directives du Conseil du trésor touchant le recensement et la désignation des postes bilingues, même si elle a adopté certaines mesures plutôt hésitantes à cet égard.

L'étude a révélé que l'Administration se doit d'élaborer une politique et un programme exhaustifs en vue de se conformer entièrement aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Il ne faudrait cependant pas qu'il s'agisse de mesures susceptibles de compromettre la sécurité. L'Administration devrait pouvoir, grâce à une politique et à un programme de cet ordre, augmenter considérablement son aptitude à servir le public et à communiquer sur le plan interne dans les deux langues officielles.

En général, l'Administration ne fournit pas automatiquement ses services dans les deux langues officielles. Le contrôle du trafic se fait en anglais dans les régions de l'Est et de l'Ouest même si la région de l'Est dispose d'effectifs bilingues; la permanence téléphonique ne se fait qu'en anglais dans de nombreux bureaux de l'Administration, y compris à l'administration centrale de Cornwall. En outre, aux échelons et aux ponts, les services ne sont généralement offerts que dans une seule langue officielle, selon l'endroit. La majorité des publications de l'Administration sont en français et en anglais, mais il arrive, à cause des délais de traduction, que les publications anglaises modifiées soient distribuées avant leur pendant français. Par ailleurs, les écritureaux, vignettes et autres indications du genre sont habituellement dans une seule des deux langues officielles, en français ou en anglais selon la région.

Un certain nombre de concessionnaires offrent des services aux voyageurs sur les terrains de l'Administration. Aucune clause des contrats passés entre l'Administration et les concessionnaires ne prévoit la prestation de « services bilingues » et, dans bien des cas, il n'y a pas d'employés pouvant servir les clients dans les deux langues officielles. L'anglais est la langue de communication interne dans toute la voie maritime, sauf dans la région de l'Est où le français prédomine.

ADMINISTRATION DE LA VOIE MARITIME DU SAINT-LAURENT
ETUDE SPÉCIALE

L'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent a demandé au Commissaire d'entreprendre une étude spéciale afin de l'aider à se conformer davantage à la Loi sur les langues officielles. L'étude a donc porté sur l'utilisation, par l'Administration, du français et de l'anglais comme langues de service et comme langues de communication interne.

L'Administration s'occupe de l'exploitation du réseau de la voie maritime du Saint-Laurent de Saint-Lambert (Québec) à Port Colborne (Ontario), et d'une écluse à Sault-Sainte-Marie (Ontario). L'Administration veille au contrôle du trafic maritime, à l'entretien du canal, à l'exploitation des ponts, à la réparation des ouvrages; elle participe à des projets de recherches et de développement et elle assure des services d'information et d'accueil. L'Administration comprend le siège social à Ottawa, l'Administration centrale à Cornwall et les régions de l'Est et de l'Ouest qui ont leurs bureaux à Saint-Lambert (Québec) et à St. Catharines (Ontario) respectivement. Le siège social est formé des trois membres de l'Administration, du secrétariat, de la Direction de l'économie et de la recherche et de la Direction des services de génie; cependant, deux des trois divisions de cette dernière se trouvent à Montréal. L'Administration centrale abrite les Directions de l'administration, des opérations, des finances et de la comptabilité. Un directeur régional dirige chaque bureau régional qui se compose d'une division du génie et de l'entretien, d'une division des services administratifs et d'une division des opérations.

Au moment de l'étude, l'Administration avait adopté certaines mesures en vue d'appliquer le bilinguisme institutionnel. Ces mesures consistaient à diffuser dans les deux langues officielles la plupart des directives, circulaires et autres communications destinées aux employés; à rédiger les lettres dans la langue des correspondants; à distribuer la plus grande partie de la documentation destinée au grand public en français et en anglais; à offrir les services à chaque employé dans la langue officielle choisie par celui-ci et à rembourser les frais d'inscription à des cours de langue. Toutefois, l'Administration n'avait pas formulé de politique officielle destinée à faire respecter entièrement les dispositions de la Loi sur les langues officielles. Selon une directive

tions entre la direction et les employés afin d'éviter les malentendus que l'application de la politique gouvernementale en matière de langues officielles pouvait entraîner.

TRAVAUX PUBLICS — La maison de papier

APPRECIATION

Au ministère des Travaux publics, il semble que les annonces aux « Détour », « Lentement » et même « Arrêt » soient de plus en plus nombreuses sur la route de la réforme linguistique. On ne peut surtout pas l'accuser d'excès de vitesse pour la façon dont il s'occupe des plaintes. On pourrait même dire qu'il a choisi « Lentement » comme devise lorsqu'il s'agit d'appliquer les 38 recommandations de notre Bureau découlant de l'étude spéciale effectuée en 1973-1974. Le ministère n'a encore rien fait pour appliquer la recommandation sur la formulation d'une politique précise en matière de langues officielles, avec ses directives d'application et son calendrier. Il est aussi passé outre à la recommandation sur la formulation des lignes de conduite précises en matière de signalisation qui, grâce aux directives sur la marche et grâce à un système de contrôle efficace, lui permettaient de bilinguiser, là où il est raisonnable de le faire aux termes de la Loi, les centaines de milliers d'écriteaux dont il a la responsabilité, pour septembre 1976.

Il semble qu'un mandat nébuleux entrave la marche du Comité ministériel de coordination et que les mesures spéciales qu'il a adoptées relèvent plus de l'inspiration du moment que d'une véritable planification. Enfin, la lenteur du ministère à agir est compliquée — ou plutôt encouragée — par une tendance, constatée l'année dernière, à vouloir jouer au « ping-pong juridictionnel ». Il détourne trop souvent les enquêtes sur le bilinguisme sans tenir compte des initiatives des ministères clients, pour se fier d'une façon aveugle aux circulaires du Conseil du trésor et de la Commission de la fonction publique.

En conclusion, sa mauvaise attitude, sa léthargie et son incapacité à fournir des résultats probants expliquent comment, une fois de plus, le ministère s'est mérité une très mauvaise note. Il ne reste plus qu'à espérer que le dévouement exemplaire et de trop courte durée de son regrettable sous-ministre et que l'engagement d'un coordonnateur de bilinguisme d'expérience permettront, l'an prochain, au ministère de dynamiser les rochers qui hérissent la route du bilinguisme.

Un anglophone qui a quitté récemment la fonction publique pour travailler dans une société privée, explique au Commissaire comment la politique sur les langues officielles l'a touché personnellement. Membre de l'aviation royale canadienne pendant 26 ans, il avait ensuite occupé un autre emploi pour une période de 9 ans avant de passer à la fonction publique en 1972. Peu après, il réussissait un concours pour l'obtention d'un poste bilingue. Toutefois, bien qu'il voulait apprendre le français, il se rendit compte qu'il éprouvait de graves difficultés d'apprentissage — il était âgé de 59 ans et souffrait de troubles de l'audition — et fut obligé d'abandonner ses cours au bout de dix semaines.

A son retour au ministère, on lui confia des tâches insignifiantes et il eut le sentiment de n'avoir plus ni autorité ni responsabilité. Selon lui, ce sont les méthodes d'enseignement du Bureau des langues qu'il faut blâmer s'il n'a pu apprendre suffisamment le français pour pouvoir exécuter un travail pour lequel il était par ailleurs compétent.

Le Commissaire a porté cette plainte à l'attention de la Commission de la fonction publique (en ce qui concerne la formation linguistique) et au ministère des Transports (en ce qui concerne les autres aspects de la plainte).

A la Commission de la fonction publique, on s'était rendu compte, au départ, que l'employé éprouverait beaucoup de difficultés à apprendre une deuxième langue. On l'avait donc inscrit à un cours spécial avec un groupe d'étudiants de son niveau, mais sans succès. De toute évidence, il souffrait de tension et de frustration et on le retira du cours.

Le ministère des Transports a précisé au Commissaire que lorsque l'employé était retourné au travail, les agents de dotation avaient tenté de lui trouver un poste unilingue convenable. Or, il y avait très peu de postes de son niveau dans la région de la capitale nationale qui n'étaient pas bilingues et, de fait, on n'avait pas trouvé de solution lorsque l'employé avait présenté sa démission. Le ministère lui avait déjà offert un poste à un niveau inférieur, sans diminution de salaire, mais il avait reçu dans l'intervalle, une offre intéressante d'une entreprise privée, offre assortie d'une importante augmentation de traitement. Le ministère a été désolé de le voir partir.

Le Commissaire a exprimé l'avis que cette enquête avait soulevé certaines questions importantes sur l'opportunité des cours de langue dans certaines circonstances et sur les conséquences qui découlaient de l'importance donnée aux aspects oraux de l'apprentissage de la langue seconde dans ces cours. Le Commissaire a profité également de l'occasion pour souligner le besoin qu'il y avait d'améliorer les communica-

intitulé : *Le ministre des Transports, Otto Lang, annonce l'instauration progressive de communications aériennes bilingues au Québec*. Dans ce communiqué, le ministre annonce que les opérateurs radio sont autorisés à fournir un service consultatif en français lorsqu'un tel service favorise la sécurité. D'ici le 1^{er} avril 1976, des lexiques, des manuels d'instruction et des bulletins aéronautiques français seront préparés et distribués, et les compétences linguistiques des opérateurs radio seront confiées. A la même date, tous les services consultatifs de vol et d'aéroports pourront être assurés aussi bien en français qu'en anglais.

A Bagothville, les contrôleurs des Forces armées canadiennes ayant une connaissance du français utiliseront immédiatement cette langue pour les opérations *VFR* civiles.¹

Au début de février 1976, après des consultations importantes faisant suite à plusieurs études, les associations et l'industrie aéronautiques seront invitées à participer activement à des expériences et des démonstrations avec le nouveau simulateur électronique de contrôle de la circulation aérienne, en vue de mettre au point des procédures qui permettraient l'introduction de communications bilingues dans les opérations *IFR* au Québec, tout en respectant les exigences en matière de sécurité.

La dernière étape de l'instauration progressive des communications bilingues air-sol serait l'introduction d'opérations *VFR* bilingues dans les régions de contrôle terminal des aéroports de Dorval et de Mirabel, mais cette dernière étape ne pourra être franchie qu'après l'élaboration et l'introduction de procédures relatives aux opérations *IFR* au Québec.

Le ministre a rappelé que la bonne volonté, la collaboration et la participation active de tous les intéressés étaient nécessaires, dans le cadre du programme de consultations qu'il a esquissé. Dans cet esprit de bonne volonté, il a suivi la suggestion du Commissaire et ordonné que soient minimisées les conséquences pécuniaires des mesures prises contre les deux contrôleurs francophones à Dorval qui avait été suspendus de leurs fonctions pour un jour, et pour le contrôleur anglophone qui avait dû prendre un jour de congé sans solde au même endroit.

Le Commissaire a été heureux de connaître les projets du ministre et, après avoir informé les plaignants des résultats de son enquête, a fermé les dossiers. Bien que l'instruction des plaintes particulières soit terminée, le Commissaire garde le contact avec le ministre et les personnes intéressées pour se tenir au courant des suites et des problèmes de cette affaire difficile. La question n'est pas encore réglée et continuera sans doute de défrayer la chronique.

intérêt, dans un geste de détente librement décidé, à atténuer, pour les intéressés, les effets pécuniaires des deux suspensions en cause. Dans mon esprit, ce geste ne représenterait ni défaite ni victoire pour quiconque, ni encore un blanc-seing pour d'autres employés qui feraient, pendant la recherche d'une solution à brève échéance, acte d'indiscipline pouvant affecter la sécurité.

En effet, même si mon mandat est de défendre l'égalité linguistique, je considère qu'aucun élément d'ordre politique ne devrait porter la moindre atteinte à la sécurité des passagers et du personnel navigant. Il s'agit seulement, dans le cas présent, de trouver une procédure réaliste permettant, ne fût-ce que brièvement, de dépollitiser un litige qui, en dernière analyse, est d'ordre technique et doit, à mon avis, être tranché comme tel. Au fond, tous les intéressés, qu'ils soient anglophones ou francophones, contrôleurs, pilotes ou spécialistes ministériels, affirment que leurs attitudes sur l'utilisation de la langue sont conçues uniquement en fonction de la sécurité aérienne. La population canadienne attend de tous ces professionnels, je crois, qu'ils montrent par une argumentation objective le bien-fondé de leurs thèses respectives. Et cela ne sera possible, de toute évidence, que si le ministère arrive à créer le climat de sérénité qui est un des principaux objectifs de nos démarches et de la présente lettre.

La lettre suivante a été envoyée au sous-ministre le 12 décembre 1975 :

Un article paru dans le quotidien *The Montreal Gazette* du 10 décembre 1975 (voir pièce ci-jointe) faisait état de la suspension de deux contrôleurs d'expression française à Montréal et d'un contrôleur anglophone travaillant à Québec.

Dans la nuit du 10 au 11 décembre, au cours de mes discussions avec les contrôleurs francophones et anglophones du Centre de contrôle de Dorval, j'ai appris que le contrôleur anglophone travaillait en fait à Montréal. Il ne m'a pas été possible de le rejoindre à ce moment-là.

Je tiens à préciser, toujours dans le cadre de l'instruction que j'ai ouverte à propos du régime linguistique des communications sol-sol au Centre de contrôle de Dorval, que la suggestion que j'ai formulée dans ma lettre du 11 décembre concernant l'atténuation des effets pécuniaires subis par les employés suspendus s'applique également au contrôleur anglophone qui a dû prendre un jour de congé sans solde.

En réponse aux lettres, le ministère a fait parvenir au Commissaire copie d'un communiqué de presse daté du 13 décembre 1975 et

(3) J'estime que le ministre, en annonçant aujourd'hui qu'il sera en mesure d'évaluer, dès le début de janvier, une étude en cours qui semblerait offrir des chances sérieuses que le français puisse être utilisé dans certaines communications sol-sol, aurait peut-être d'une décision impopulaire.

la presse, par supporter, injustement à mon avis, tout l'odieux très pénibles, et ils ont fini, du moins dans une certaine partie de régulièrement dans des conditions qui leur étaient personnellement superviseurs, ces mêmes circonstances les ont forcés à appliquer le sonnes suspendues à faire un geste inconsidéré. Quant aux deux le passé de directives parfois ambiguës, ont pu amener les per-être même, la perplexité devant l'application souvent inégale par il est raisonnable de croire que l'exaspération, la tension et, peut-certaines francophones étaient monnaie courante; par conséquent, travail où insultes et provocations entre certains anglophones et en effet, les personnes suspendues se trouvaient dans un milieu de d'une situation qu'on a laissé se détériorer depuis trop longtemps; M. Pitre et L. Desmarais), ont été en quelque sorte tous victimes Cormier et R. Buisson), aussi bien que leurs supérieurs (messieurs S. (2) Les employés ayant fait l'objet des suspensions (messieurs S.

clair pour la sécurité. de contrôle au moment des suspensions constituait un danger très confirme que l'ambiance générale d'indiscipline existant à ce Centre purement linguistique dans la sécurité aérienne, notre instruction divers l'importance, dans les communications sol-sol, du facteur inévitables. Même si certains intéressés apprécient à des degrés au Centre de contrôle de Dorval, les deux suspensions semblaient (1) Dans les circonstances qui régissent depuis plusieurs semaines prime sur toute autre considération :

but, essentiellement, de ramener le débat à un niveau où la raison proposer, à titre d'hypothèse, une analyse en trois points dans le n'ai pas votre compétence, je voudrais, dans l'immédiat, vous formelles qui puissent m'amener sur un terrain technique où je Sans vouloir formuler immédiatement des recommandations

francophones de parler anglais entre eux au Québec. cause, il me semble, en principe, anormal d'obliger des contrôleurs testable de protéger le public s'il estime que sa sécurité est en reconnaissant que votre ministère a un devoir légal et moral incon-tions au sol entre les contrôleurs qui le désirent. Au fait, tout en dans les plus brefs délais, l'usage du français dans les communica-la priorité à la sécurité aérienne, trouver le moyen de permettre, convaincu que votre ministère devra, en accordant invariablement Les discussions que j'ai eues à Montréal m'ont d'autre part

(3) Reconnaissant qu'un ou plusieurs rapports minoritaires iraient probablement à l'encontre de l'objectif du comité, à savoir trouver une solution qui à la fois sauvegarderait la sécurité et serait universellement acceptable, le comité essaiera de présenter, dans le plus court délai possible, un rapport unanime pour que le ministère des Transports puisse agir d'urgence.

(4) Pendant la durée des travaux du comité et jusqu'à ce qu'une décision sur son rapport soit annoncée, les membres du comité et leurs organismes respectifs s'abstiendraient de faire toute déclaration publique à ce sujet ou de prendre des mesures — ou de menacer de prendre des mesures — qui pourraient nuire au climat d'objectivité technique et professionnelle nécessaire pour trouver une solution.

Le comité a malheureusement été obligé d'interrompre ses travaux au début d'octobre, parce qu'apparemment ses membres étaient incapables de respecter le deuxième principe, et la situation s'est détériorée de plus en plus. Le 10 décembre 1975, le Commissaire a ouvert un nouveau dossier (4386) à propos de deux contrôleurs francophones de Montréal qui avaient été suspendus pour avoir utilisé le français dans les communications sol-sol et d'un contrôleur anglophone, également de Montréal, qui avait dû prendre un jour de congé non payé pour avoir abandonné son poste afin de protester contre l'usage du français pas ses collègues dans les communications au sol. Le 11 décembre 1975, le Commissaire a envoyé au sous-ministre des Transports la lettre suivante au sujet des contrôleurs francophones :

Je me reporte à notre lettre du 10 décembre 1975 au sujet de deux contrôleurs qui ont été suspendus au Centre de contrôle de Dorval.

Comme ce cas me paraissait d'une grande urgence, je suis allé au Centre de contrôle hier soir dans le but de rencontrer les plaignants et leurs supérieurs. Tel que convenu avec monsieur Walter McLeish, j'ai été accompagné par monsieur C. G. Foy de votre ministère.

En plus de messieurs M. Pitre et L. Desmarais, j'ai rencontré des contrôleurs anglophones et francophones. Au cours de ces consultations, j'ai constaté qu'il fallait, sans tarder, assainir le climat psychologique qui règne au Centre de contrôle si l'on veut trouver une solution « technique » respectée de tous.

Bien que la question des communications au sol entre contrôleurs soit jusqu'à un certain point liée à celle des communications air-sol (problème que j'ai abordé dans ma lettre du 30 juillet 1975), je suis d'avis qu'il serait indispensable de séparer ces deux domaines pour le moment.

Dans le but d'améliorer la sécurité aérienne, le Commissaire a également recommandé que le ministère considère l'utilité des suggestions suivantes :

- (a) que dans les cas où il n'existe pas de services bilingues de contrôle de la circulation aérienne, on offre aux pilotes unilingues, anglophones et francophones, de la Capitale nationale, de l'est et du nord du Nouveau-Brunswick et de l'est et du nord de l'Ontario, des cours de langue facultatifs, adaptés au contexte de l'aéronautique;
- (b) que l'on mette sur pied et que l'on diffuse, aussitôt que possible, un vocabulaire français normalisé sur le contrôle de la circulation aérienne;
- (c) que le ministre des Transports ou celui des Communications fasse subir des examens uniformes aux contrôleurs de la circulation aérienne travaillant dans les deux langues officielles, afin d'assurer qu'ils aient une compréhension adéquate des deux langues officielles.

Le Commissaire a demandé qu'on le tienne au courant de toute décision prise dans ce domaine et a assuré le ministère que son Bureau était à son entière disposition pour toute autre consultation relative aux aspects linguistiques de cette question.

Pendant l'été, le Commissaire s'est rendu compte que la question du bilinguisme en matière de contrôle de la sécurité aérienne s'était dangereusement politisée (avec menaces de grève et propos durs échangés en public par les professionnels anglophones et francophones). Dans le but de ramener la question sur un plan technique, il a invité tous les intéressés à participer à une réunion, le 5 septembre 1975, à l'issue de laquelle un comité linguistiquement paritaire, formé de contrôleurs de la circulation aérienne, de pilotes de lignes, de pilotes privés et d'employés du ministère des Transports, a été créé. Quelques jours après, le ministre des Transports entérinait le choix des délégués et un représentant du ministère assumait la présidence du comité. Pour guider le comité, le Commissaire proposa cinq principes, qui furent acceptés par les participants. L'objectif du comité serait de

- (1) recommander une politique réaliste concernant les communications aéronautiques air-sol, politique qui, tout en tenant compte de la dualité linguistique du Canada, donnerait toujours une priorité absolue à la sécurité de l'air.
- (2) Les membres du comité, en ayant la sécurité aérienne pour souci commun et primordial, accepterait de rechercher une solution technique objective sans imposer de préjugés ni de conditions préalables.

tionnaires du ministère des Transports et des représentants de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), de la Canadian Owners and Pilots Association (COPA), de la Canadian Airline Pilots Association (CALPA), de la Canadian Air Traffic Control Association (CATCA). Son conseiller juridique a eu pour sa part des discussions avec des responsables d'Eurocontrol. Le Commissaire s'est également entretenu avec des pilotes du Service aérien du gouvernement du Québec et de Québecair, et a rendu visite aux tours de contrôle de Montréal, de Québec et de Paris (Orly et Charles de Gaulle).

Au cours de ces consultations, le Commissaire a constaté que les experts eux-mêmes ne s'entendaient pas sur les avantages et les désavantages du bilinguisme en matière de sécurité, même si les représentants de toutes les associations nationales insistent tous sur la nécessité d'être très prudents dans ce domaine. Bien qu'il soit tenu, en vertu de la Loi sur les langues officielles, de veiller à ce que le français et l'anglais jouissent d'un statut égal au sein des institutions fédérales, le Commissaire s'est rendu compte que son Bureau ne possédait pas les connaissances techniques voulues lui permettant de concilier dans les règlements détaillés de l'aéronautique les exigences de la Loi sur les langues officielles avec celles de la sécurité aérienne. Par ailleurs, sur le plan juridique et technique, le ministère des Transports est l'autorité compétente pour ce qui est des décisions à prendre conformément à la Loi sur l'aéronautique. Enfin, l'application de la Loi sur les langues officielles, comme celle de toute autre loi, doit reposer sur le bon sens, ce qui a incité le Commissaire à méditer sérieusement sur l'importance relative, pour le plus grand bien du public, du bilinguisme et de la sécurité. Cela signifiait, à son avis, qu'il fallait toujours accorder la priorité à la sécurité, mais en examinant avec lucidité l'effet réel sur la sécurité de l'utilisation à certains aéroports du pays d'une ou des deux langues officielles du Canada.

Réflexion faite, le Commissaire s'est dit d'avis que ce dont on se plaignait semblait « contraire à l'esprit de la présente loi [Loi sur les langues officielles] et à l'intention du législateur, mais conforme aux dispositions d'une autre loi du Parlement du Canada »¹ (Loi sur l'aéronautique). Il a donc décidé, en juillet 1975, de mettre fin à son instruction et de recommander, à la lumière des constatations qu'il a faites :

que le ministère des Transports poursuive ses entretiens avec les parties intéressées et décide du degré de bilinguisme admissible dans le contrôle de la circulation aérienne, visant dans toute la mesure du possible l'égalité des deux langues officielles, mais dominant invariablement la priorité à la sécurité des passagers et des équipages de bord.

De mars à décembre, le Commissaire a reçu plusieurs plaintes — certaines collectives — de contrôleurs de la circulation aérienne à Québec et à Montréal, de pilotes de Québécois et de pilotes du gouvernement du Québec. Deux contrôleurs de la circulation aérienne avaient par droit de faire usage du français dans les communications air-sol et sol-ailleurs présenté des griefs pour faire valoir leur droit de parler français entre eux à l'intérieur de la tour de contrôle.

Comme il s'agissait d'une part d'une question hautement technique qui pouvait avoir des répercussions sur des vies humaines et d'autre part de la plainte la plus complexe sans doute qu'il n'ait jamais reçue, le Commissaire s'est entretenu avec un certain nombre d'experts en matière de contrôle de la circulation aérienne. Il a rencontré des fonc-

Dossiers nos 2167, 3760, 3761, 3762, 3838, 3847, 3880, 4341 et 4386 — *Contrôle de la circulation aérienne : sécurité et bilinguisme*

PLAINTES

Il est encore trop tôt pour dire si l'attitude remarquablement cohérente du ministère produira les résultats escomptés. Cependant, d'une manière précise et exhaustive rarement observée ailleurs, l'ACTA a donné suite d'une façon ou d'une autre à presque toutes nos recommandations. On a l'impression que le ministère des Transports, après un départ lent, a vraiment pris fait et cause pour le bilinguisme.

Bien que, sur papier, les politiques nationales de l'ACTA soient précises et soient loin, une étude minutieuse s'impose car elles renferment un certain nombre de contradictions. Par exemple, aux points de contact, les services seront offerts dans les deux langues officielles dans tous les aéroports du Québec, mais la situation sera différente en Ontario. À l'aéroport international de Toronto, un francophone pourra attendre jusqu'à dix minutes avant d'obtenir des renseignements en français. Certains services seront offerts dans la Région de la capitale nationale plus tard que dans d'autres endroits. D'autre part, les politiques concernant les services fournis par les concessionnaires semblent trop conciliantes et les délais, plutôt vagues.

L'ACTA accorde une très grande importance au programme des langues officielles et tous les gestionnaires, signalé-elle, sont chargés de le mener à bien. Le ministère a également mené une enquête dans 13 aéroports du Canada afin d'évaluer la demande et le niveau de services bilingues exigés dans les aéroports. Enfin, l'ACTA a étudié en partie la possibilité d'utiliser le français dans les communications air-sol tout en s'efforçant avant tout d'assurer la sécurité.

gories « Direction », « Scientifique et professionnelle », « Administration » et « Technique ». En outre, non content d'éditer ses publications courantes dans les deux langues officielles depuis 1974, cet organisme commence à franciser l'information. Par ailleurs, il renseigne périodiquement ses employés sur leurs droits et leurs responsabilités en publiant des bulletins d'information par l'intermédiaire de la Division des langues officielles.

Quoique ces constatations désaisonnalisées nous portent à croire que Statistique Canada traite mieux les deux langues cette année, certaines décisions concernant le recensement de 1976 ne laissent cependant pas de nous inquiéter. On ne connaît pas toutes les conséquences de la réticence qu'éprouve cet organisme à envoyer des recenseurs et des représentants bilingues (pour des raisons d'ordre budgétaire) dans toutes les régions où il y a des groupes minoritaires, qu'après étude du nombre et de la nature des plaintes que cette façon de faire suscitera. Bref, et il faut l'être, l'avenir le dira.

TRANSPORTS — La modification

APPRECIATION

En 1975, le ministère qui, jusque là, traînait la patte, a fait l'objet de 43 plaintes dont la plupart ont été réglées de façon satisfaisante. Certaines de ces plaintes, surtout celles qui concernaient l'emploi du français dans le contrôle de la circulation aérienne, se sont révélées particulièrement épineuses (voir résumé plus bas). Il faudra du temps et du calme pour répondre aux questions d'ordre technique que posent ces plaintes. Une meilleure utilisation de certains mécanismes de consultation de spécialistes ne faisant pas partie du gouvernement aidera probablement le ministère à améliorer le climat de confiance mutuelle entre tous les intéressés, condition préalable à un règlement durable et dans lequel on puisse trouver créance.

À un niveau plus général, le ministère a élaboré un programme des langues officielles impressionnant et complet afin d'appliquer systématiquement les 82 recommandations que nous avons adressées à l'Administration canadienne des transports aériens (ACTA) en 1974. Il a établi 56 politiques nationales qui, en décembre 1975, n'attendaient que l'approbation et l'affectation de crédits et d'années-homme de la part du Conseil du trésor. En janvier 1976, le ministère revoyait 9 autres politiques avec des compagnies aériennes, des sociétés, divers organismes du gouvernement, des concessionnaires et des syndicats.

Un francophone signale au Commissaire qu'aucun gendarme n'était en mesure de communiquer en français avec lui lors d'une visite au bureau de la Gendarmerie royale du Canada dans le Parc national de Jasper en janvier 1975.

La GRC a confirmé le bien-fondé de la plainte. Elle a en effet informé le Commissaire qu'elle n'était pas en mesure de fournir des services bilingues au Parc national de Jasper bien qu'elle ait, par ailleurs, déjà reconnu la nécessité d'assurer de tels services. La GRC a précisé qu'un gendarme bilingue avait été affecté à Jasper mais comme la demande de services en français s'était avérée peu importante et face à son manque de personnel bilingue, la GRC s'était vue dans l'obligation de muter ce gendarme ailleurs.

La GRC a en outre signalé au Commissaire qu'elle ne pourrait malheureusement pas offrir de services dans les deux langues officielles à Jasper avant d'avoir comblé certains postes où les priorités relatives au bilinguisme étaient plus pressantes. Elle a toutefois assuré le Commissaire que ses services bilingues seront disponibles le plus tôt possible. Le Commissaire a transmis ces renseignements au plaignant en lui signalant qu'il avait rappelé à la GRC l'énoncé de la recommandation n° 29 de l'étude spéciale dont le sommaire apparaît à la page 199 de son *Quatrième Rapport Annuel* (1973-1974). Le Commissaire a également précisé au plaignant qu'il suivait de près la mise en application des recommandations contenues dans ce rapport.

Subséquemment, la GRC a informé le Commissaire que deux agents bilingues avaient été mutés à son détachement de Jasper.

STATISTIQUE CANADA — Contes cruels

APPRECIATION

Bien que nos méthodes d'évaluation doivent désespérément friser l'amateurisme aux yeux des experts de Statistique Canada, nous avons la vague impression que l'organisme a progressé depuis l'an dernier sur le plan de la réforme linguistique.

Statistique Canada a volontiers répondu aux plaintes et ce, de façon satisfaisante et prompte. L'organisme a fait des efforts tangibles pour intégrer les exigences de la Loi sur les langues officielles dans ses opérations de recensement, et son personnel bilingue est passé de 23 % à près de 37 % entre février 1972 et juin 1975, surtout dans les caté-

I don't speak French » et, une fois de plus, raccroche alors que le plaignant lui demandait, en anglais, son nom.

Enfin, le plaignant fait un ultime et dernier essai et, cette fois, le directeur francophone lui-même lui répond, en français.

La GRC a informé le Commissaire que le poste de secrétaire du directeur était désigné bilingue et que, jusqu'à une date précisée dans la réponse, il était comblé par un titulaire bilingue. Comme, à cette date, le poste était devenu vacant, la GRC avait entrepris les démarches habituelles pour recruter un candidat bilingue. Le concours était maintenant terminé et une employée bilingue compétente occupait depuis le poste. La GRC a dit regretter l'incident. Elle a également précisé que l'employée temporaire unilingue anglaise avait été avertie de demander aux interlocuteurs d'expression française de ne pas raccrocher jusqu'à ce que son directeur ou une autre personne bilingue prenne l'appel.

Afin de prévenir d'autres incidents analogues, le Commissaire a recommandé que la GRC veille à ce que les employés unilingues anglais apprennent à utiliser, particulièrement au téléphone et aux comptoirs, une expression française comme « un instant, s'il vous plaît » lorsqu'un francophone requerrait des services.

La GRC a décidé de ne pas adopter la recommandation du Commissaire car, selon l'organisme, une telle pratique pourrait en elle-même être une source de plaintes, et cela pour les raisons suivantes :

1) la prononciation serait un obstacle majeur : une mauvaise prononciation de la part d'un employé unilingue anglais pourrait embrouiller une personne faisant appel à ses services ou lui déplaire, et pourrait résulter en une plainte que la GRC voudrait éviter, et

2) l'utilisation d'une expression française pourrait, du moins dans quelques cas, encourager le dialogue, compliquant davantage une situation déjà difficile.

La GRC a précisé que cette question avait fait par ailleurs l'objet d'un bulletin administratif émis à l'intention de tous les employés de son quartier général, dans les termes suivants :

1) les membres qui travaillent dans un bureau où l'on peut recevoir des appels du public doivent, dans la mesure du possible, répondre au téléphone dans les deux langues officielles, et

2) tout membre qui, dans ses rapports avec le public, a un problème d'ordre linguistique impliquant l'une des deux langues officielles doit prendre les mesures requises pour trouver un membre ayant les qualités linguistiques nécessaires pour s'occuper de la question.

L'institution fédérale a réitéré au Commissaire sa ferme intention de placer du personnel bilingue le plus tôt possible partout où c'était nécessaire.

de plaintes de la part des citoyens, mais elle a adopté des mesures judiciaires en vue d'appliquer 30 recommandations que nous avons formulées dans l'étude spéciale de 1974.

La GRC reconnaît que même si elle a su jeter des bases solides, il s'écoulera un certain temps avant que les résultats ne se manifestent dans toute leur ampleur. Ses efforts pour attirer davantage de membres bilingues et de francophones unilingues ont été couronnés d'un certain succès. De plus, suivant en cela l'exemple des Forces armées, la GRC a autorisé ses membres à communiquer directement avec nous pour les questions relatives à la Loi sur les langues officielles.

De curieuses petites toiles d'araignée continuent cependant à l'empêcher la clarté que la Gendarmerie fait rayonner grâce à son attitude loyale et sérieuse vis-à-vis des langues officielles et grâce au contrôle central plus strict qu'elle exerce et à la fermeté de son action réformatrice. C'est ainsi que la GRC ne semble pas pressée d'exiger de ses employés en contact avec le public qu'ils utilisent systématiquement des phrases standard bilingues pour répondre au téléphone. En outre, sa grande prudence (belle vertu policière certes) la mène parfois à l'immobilisme, par exemple lorsqu'elle invoque la nécessité de s'adresser au Conseil du trésor avant de se lancer dans des entreprises de réforme linguistique. On imagine difficilement le sergent Preston télégraphiant au Quartier général pour s'enquérir du budget avant de se lancer à la poursuite du vilain trappeur. Trêve de chicane ! En général, la GRC, en tant que corps policier fédéral et provincial, doit relever un défi linguistique d'une complexité unique en son genre. La Gendarmerie, dit-on, finit toujours par avoir son homme. Espérons qu'il sera bilingue !

PLAINTES

Dossier n° 3151 — « Un instant, s'il vous plaît. »

Le plaignant, un francophone, appelle le bureau du directeur au quartier général de la GRC. A l'autre bout du fil, la secrétaire lui répond : « I am sorry, Sir, I don't speak French ». Le plaignant poursuit néanmoins sa conversation en français afin de s'enquérir de l'heure de retour du directeur pendant que la secrétaire murmure, en anglais, des phrases incompréhensibles pour son interlocuteur et qu'elle met fin à la communication en raccrochant tout simplement l'appareil. Voulant résolument parler au directeur, le plaignant rappelle. La même secrétaire répond alors de manière catégorique : « I am sorry,

« *Maintiens le droit* » est la devise du corps policier qui essaie d'y être fidèle aussi bien lorsqu'il s'agit du bilinguisme que lorsqu'il s'agit de faire respecter la Loi. Non seulement la GRC a-t-elle encouru moins

APPRECIATION

CANADA — Point de fuite

SOLLICITEUR GÉNÉRAL — GENDARMERIE ROYALE DU

La Société a annoncé que son Bureau des langues officielles dispose maintenant d'un service de traduction et d'un centre de terminologie et qu'elle a fait avancer ses propres cours de langue axés sur le travail. De plus, dans un feuillet d'information direct et ferme, le président de la SCHL invitait le plus gentiment du monde tous les employés à le secondar dans l'application de la Loi sur les langues officielles. En dépit de quelques équivoques qu'il serait peut-être bon de clarifier, le document explique en termes simples aux administrateurs le principe fondamental de la Loi : l'égalité linguistique. Quel que soit le taux de prêt préférentiel, voilà un terrain de bonne entente.

Dans notre dernier rapport, nous indiquions que la SCHL avait appliqué toutes les recommandations contenues dans notre étude spéciale de 1971. La Société a eu cette année la délicatesse de nous faire parvenir un bref rapport où elle exprimait sa ferme intention « de tendre de plus en plus à devenir un organisme véritablement bilingue ».

APPRECIATION

La maison de rendez-vous

SOCIÉTÉ CENTRALE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT —

Le Commissaire a transmis ces nouvelles explications au plaignant en lui soulignant que sa démarche avait permis au ministère de réviser sa politique linguistique dans le domaine des divers services à fournir aux futurs citoyens canadiens.

une langue officielle qui n'est pas celle du juge, l'audition devrait alors être entendue par l'administrateur régional de l'enregistrement ou, à défaut de ce dernier, par un juge d'une autre Cour de citoyenneté apte à s'exprimer dans la langue du futur citoyen. Cependant, cette dernière procédure exigerait le voyage d'un juge et, selon le ministère, pourrait s'avérer coûteuse et nuire aux services courants à offrir.

Peu de temps après, cependant, le bureau de Vancouver avait reçu un approvisionnement du *Guide* et en avait immédiatement transmis un

exemplaire au plaignant.

Le Commissaire a souligné au ministère qu'une telle plainte aurait pu être évitée si les responsables du bureau régional de Vancouver avaient veillé à se procurer quelques exemplaires de l'édition française de *Canada 1973* avant l'épuisement de leur stock. Ceci leur aurait permis de répondre à d'éventuelles demandes venant du public francophone jusqu'à ce que le nouveau *Guide* soit disponible.

Le Commissaire a transmis au plaignant les explications du ministère.

Le plaignant a fait savoir au Commissaire qu'il comprenait très bien les arguments du ministère sur sa plainte. Il a de plus ajouté à sa plainte les deux faits suivants :

1) lors de sa comparution à la Cour de la citoyenneté on lui a fait parvenir une formule de parrainage uniquement en anglais et une convocation pour la cérémonie du serment d'allégeance également rédigée en anglais, et

2) lors de sa comparution devant le juge, le plaignant a dû demander que l'audience se déroule en français.

Le Secréariat d'Etat a informé le Commissaire que la Cour de la citoyenneté à Vancouver utilisait une dizaine de formules à des fins diverses. Toutes les dix furent envoyées au Service de traduction à Vancouver, il y a plusieurs mois, en vue de préparer des formules bilingues. Le ministère a ajouté que six des dix traductions étaient terminées.

Quant à l'audience du plaignant, le juge de la Cour de la citoyenneté à Vancouver se rappelait très bien lui avoir donné l'occasion de prêter le serment d'allégeance en français.

Le Commissaire a souligné au ministère que lorsque la Cour de la citoyenneté de Vancouver se voyait contrainte d'envoyer des formules rédigées en anglais à des francophones, elle devrait fournir à ses clients des explications valables sans que ceux-ci aient à les réclamer. De plus, il a ajouté qu'il aurait été normal que le plaignant n'ait pas eu à demander à être servi en français. Le Commissaire a demandé au ministère de lui donner des éclaircissements sur la ligne de conduite qu'il entendait suivre en ce qui concernait les aspects linguistiques des audiences.

Le ministère a transmis au Commissaire copie des directives qu'il avait émises en mai 1975 à l'intention des juges des cours de la citoyenneté et envoyées aux administrateurs régionaux de ces cours. Ces directives précisaient que lorsqu'un futur citoyen requiert des services dans

En réponse, le ministère a annoncé l'affectation à plein temps d'une infirmière bilingue chevronnée à cette unité. Étant donné que l'infirmière unilingue doit prendre sa retraite vers le milieu de 1976, son poste deviendra bilingue immédiatement après son départ et sera doté en conséquence.

SECRÉTARIAT D'ÉTAT — L'éducation sentimentale

APPRECIATION

En 1975, vingt-huit plaintes mettant en cause le Secrétaire d'État nous ont été adressées. Elles portaient notamment sur la pauvreté du français, l'insuffisance des services téléphoniques en français et l'identification du ministère exclusivement en anglais. Dans 16 cas, le ministère a adopté des mesures immédiates pour corriger la situation. Quatre affaires ne constituaient pas des infractions à la Loi sur les langues officielles et les autres furent vite classées. Ce dossier presque vierge est digne de ces bonnes gens qui ont réussi à faire oublier aux Canadiens que les initiales B.B. n'appartenaient autrefois qu'à Brigitte Bardot.

PLAINTES

Dossier n° 3120 — *Guide pour les futurs citoyens francophones à Vancouver*

Un francophone se plaint qu'on lui ait remis de la documentation uniquement en anglais lorsqu'il a fait une demande de citoyenneté au bureau de Vancouver. Comme il réclamait une version française des formules, on lui a répondu qu'on lui en ferait parvenir dès réception, mais que ce serait long.

L'administration régionale du bureau de Vancouver a informé le ministère qu'il se souvenait très bien du cas en question. Il a précisé au ministère que toutes les formalités de réception et de traitement de la demande du plaignant s'étaient déroulées en français, mais qu'un seul document en français n'était pas disponible à ce moment-là.

Le ministère a expliqué ainsi cette pénurie. De nouveaux documents étaient en préparation et la brochure maintenant utilisée s'intitulait *Guide pour les futurs citoyens*. Entre temps, le ministère s'est servi de *Canada 1973*. Au moment où le plaignant a fait sa demande, le bureau de Vancouver avait épuisé sa réserve de l'édition française et en raison de la diffusion imminente de la nouvelle brochure, il n'avait pas renouvelé sa réserve de cette publication d'Information Canada.

Le ministre a répondu au Commissaire qu'il avait procédé à une seconde enquête et qu'il estimait que la situation qui avait entraîné la plainte était exceptionnelle et qu'il était peu probable qu'elle se reproduise. Un poste bilingue supplémentaire était en passe d'être créé dans la Section des services au public, ce qui assurerait celle-ci de la présence d'un agent et de deux commis permanents pouvant s'exprimer dans les deux langues officielles. De plus, des dispositions avaient été prises pour qu'un commis bilingue vienne à l'occasion remplacer les employés absents.

Dossier n° 3742 — Une infirmière unilingue

Une employée du gouvernement fédéral se plaint au Commissaire de ce que l'infirmière rattachée à l'unité sanitaire d'un important édifice de la Région de la capitale nationale soit unilingue anglaise. Étant donné que cette personne garde un dossier sur chaque employé d'un organisme fédéral qui occupe des locaux dans cet édifice, la plaignante se demande pourquoi les services ne sont rendus qu'en anglais.

Le ministre a répondu au Commissaire que son Service de santé aux fonctionnaires fédéraux s'efforçait d'assurer un service dans les deux langues officielles à toutes ses unités sanitaires de la Région de la capitale nationale, mais qu'il existait une pénurie d'infirmières. Normalement, l'effectif de l'unité de santé mise en cause se composait de deux infirmières bilingues, mais, comme un poste était vacant, l'infirmière en place accomplissait une double tâche. Le ministre a affirmé qu'en attendant que le second poste soit comblé, il avait pris des mesures administratives afin de répondre aux besoins de cette région et de fournir un service approprié. Une infirmière bilingue d'une autre unité sanitaire se déplaçait lorsqu'une demande de service en français était faite à cet édifice ou encore la personne souffrante était dirigée vers elle. De plus, le recrutement de quelques infirmières bilingues récemment diplômées de l'Université du Québec à Hull permettait au ministère d'affecter une infirmière bilingue une demi-journée quotidienne-ment à l'unité de cet endroit.

La plaignante eut entre temps à recourir aux soins de l'infirmière de la même unité. Celle-ci n'avait pas tenu compte des mesures annoncées par le ministère et la patiente dut tant bien que mal expliquer en anglais les symptômes dont elle souffrait.

De plus, le Commissaire était d'avis que l'affectation à temps partiel d'une infirmière bilingue à cette unité ne réglerait pas entièrement le problème car, en son absence, il était possible qu'un employé franco-phones ait besoin de soins médicaux. Il suggéra donc que des directives précises soient émises afin que l'unité en question soit en mesure d'assurer en tout temps ses services dans les deux langues officielles.

cet examen avant d'instruire la plainte. En attendant, le Commissaire est d'avis que le ministère pourrait songer à aider davantage l'Association canadienne d'escrime compte tenu de la faible quantité de services bilingues qu'elle offre à la population.

Le ministère a répondu qu'il n'exerçait aucun contrôle sur la corresponsance, les rapports et autres documents émanant des bureaux des diverses associations autonomes, ses clients. Cependant, lorsqu'il participe à la publication de certains documents, il exige qu'ils soient dans les deux langues officielles. Il a signalé également qu'en règle générale, il accordait son aide pour des projets précis et que plusieurs facteurs influencent alors sur la mise en œuvre de la politique de bilinguisme. La solution était de fournir des crédits supplémentaires aux associations nationales de sports et de loisirs pour leur permettre d'accroître le personnel bilingue. Le Conseil du trésor étudiait la question. De plus, la Direction générale « Sport amateur et santé » du ministère serait représentée dans les comités chargés de nommer les directeurs exécutifs des associations regroupées au Centre national du sport et de la récréation et le ministère se proposait d'aider ces associations nationales à hausser leur niveau de bilinguisme dans la mesure où les crédits supplémentaires du Conseil du trésor le permettraient. Par la suite, le Commissaire a appris que le Conseil du trésor n'accorderait pas ces crédits.

Dossier n° 3680 — Une situation exceptionnelle

Une francophone se plaint d'avoir dû s'entretenir avec un fonctionnaire unilingue anglais lorsqu'elle a téléphoné au bureau régional du ministère situé à Fredericton.

Le ministère a répondu qu'il avait un effectif raisonnablement bilingue pour servir la population de Fredericton dans les deux langues officielles. Malheureusement, les deux employés permanents et un employé occasionnel, tous bilingues, de la Section des services au public étaient soit malades soit en congé pour maladie dans la famille au moment de l'appel de la plaignante. Malgré tout, un fonctionnaire bilingue aurait pu la rappeler si elle avait voulu laisser son numéro de téléphone.

Le Commissaire a rappelé au ministère une recommandation qu'il lui avait faite en mai 1973 à la suite d'une étude spéciale au sujet de la prestation automatique de services bilingues dans les communications orales avec le public. Il a par conséquent prié le ministère de l'assurer qu'il avait pris les mesures nécessaires pour doter en permanence la Section des services au public du bureau régional de Fredericton d'un personnel bilingue suffisant, de manière à pouvoir toujours communiquer dans les deux langues officielles avec le public.

Le ministre étudie présentement une recommandation qu'a faite le Commissaire après la tenue d'une étude spéciale sur les services de la composante Santé du ministère. Il faut donc attendre le résultat de

Le Commissaire a répondu au ministère que la Loi sur les langues officielles ne visait pas les associations bénévoles elles-mêmes. Il s'agit de savoir si le ministère, qui est soumis à la Loi, doit tenir compte de l'esprit de la Loi et de l'intention du législateur lorsqu'il accorde une aide financière importante à une association en exigeant, par exemple, un minimum de services bilingues. Pour trancher la question, le ministère devrait voir dans quelle mesure l'association relève du gouvernement fédéral en raison de l'aide qu'elle reçoit de Sport Canada.

Le ministre a ajouté que la question de savoir si la Loi sur les langues officielles visait aussi les associations nationales autonomes a caractère bénévole l'intéressait au plus haut point.

Le ministre a ajouté que la question de savoir si la Loi sur les langues officielles visait aussi les associations nationales autonomes était bilingue; le gros de la traduction se faisait à l'extérieur du Centre national du sport et de la récréation dont le service de traduction ne pouvait répondre à la demande; elle avait décidé, au cours de sa dernière réunion annuelle, de publier le plus possible dans les deux langues officielles; son effectif se composait d'un administrateur et d'une secrétaire à mi-temps et le problème de la traduction s'est compliqué lorsque le Secrétaire d'État lui a retiré l'aide qu'il lui accordait.

Le ministre a répondu qu'il défrayait, par le truchement de Sport Canada, une bonne part des frais d'exploitation de divers organismes nationaux régissant le sport, y compris l'Association canadienne d'escrime, soit directement, soit par l'intermédiaire du Centre national du sport et de la récréation qui regroupe quelque quarante-six associations et qu'il leur fournissait des services administratifs. Ces associations n'en étaient pas moins toutes autonomes. Quant à l'Association canadienne d'escrime, environ 10 % de sa documentation était bilingue; le gros de la traduction se faisait à l'extérieur du Centre national du sport et de la récréation dont le service de traduction ne pouvait répondre à la demande; elle avait décidé, au cours de sa dernière réunion annuelle, de publier le plus possible dans les deux langues officielles; son effectif se composait d'un administrateur et d'une secrétaire à mi-temps et le problème de la traduction s'est compliqué lorsque le Secrétaire d'État lui a retiré l'aide qu'il lui accordait.

Le ministre a répondu qu'il défrayait, par le truchement de Sport Canada, une bonne part des frais d'exploitation de divers organismes nationaux régissant le sport, y compris l'Association canadienne d'escrime, soit directement, soit par l'intermédiaire du Centre national du sport et de la récréation qui regroupe quelque quarante-six associations et qu'il leur fournissait des services administratifs. Ces associations n'en étaient pas moins toutes autonomes. Quant à l'Association canadienne d'escrime, environ 10 % de sa documentation était bilingue; le gros de la traduction se faisait à l'extérieur du Centre national du sport et de la récréation dont le service de traduction ne pouvait répondre à la demande; elle avait décidé, au cours de sa dernière réunion annuelle, de publier le plus possible dans les deux langues officielles; son effectif se composait d'un administrateur et d'une secrétaire à mi-temps et le problème de la traduction s'est compliqué lorsque le Secrétaire d'État lui a retiré l'aide qu'il lui accordait.

Dossier n° 3359 — Touché !

PLAINTES

district), le ministère ne sera jamais en mesure d'accomplir les réformes qui s'imposent à moins d'améliorer son système de contrôle actuel.

Espérons que la Santé s'efforcera de remédier à ces importantes lacunes et pourra ainsi mériter une meilleure note l'an prochain. Le diagnostic, cette année : « État stationnaire, mais combien faible ! ».

avec les Travaux publics afin de modifier les écritureaux, met un frein à la réforme « visuelle ».

Somme toute, pour accélérer le déblayage de ces questions, nous serions tentés de répéter le conseil brutal qu'un ministre de Colombie-Britannique adressait à de vigoureux assistés sociaux : « Prenez une pelle ! ».

SANTÉ NATIONALE ET BIEN-ÊTRE SOCIAL (COMPOSANTE SANTÉ) — Les cœurs empaillés

APPRECIATION

Le sursaut d'énergie linguistique observé en 1973-1974 dans la « Composante Santé » du ministère n'aura été, en fin de compte, que le faux espoir de guérison d'une maladie chronique.

Il est vrai que, dans certains domaines, la Santé a donné quelques signes d'amélioration de son état linguistique. En général, elle a examiné les plaintes dans un esprit de coopération et a, ordinairement, trouvé des remèdes assez vite. Le ministère a lancé une nouvelle politique sur les langues officielles, a repensé le rôle de ses conseillers et coordonnateurs en bilinguisme, a étendu et modifié ses programmes de maintien de l'acquis et a offert des cours pour aider ses employés francophones à conserver leur langue maternelle et, le cas échéant, à l'améliorer. La Composante Santé a aussi engagé un plus grand nombre de traducteurs et a encouragé ses employés à réclamer plus d'ouvrages de référence en français.

Ces mesures, aussi importantes qu'elles puissent paraître à première vue, ne pèsent pas lourd en comparaison du nombre de graves lacunes qui persistent. La politique ministérielle en matière de langues officielles offre un certain nombre d'échappatoires linguistiques à ceux qui pourraient « oublier » les obligations que leur impose la Loi sur les langues officielles à cause, entre autres, de ses allusions vagues aux termes « public », « demande importante » et « districts bilingues ». Santé Canada paraît ne pas avoir tenu compte de ses obligations à l'endroit des voyageurs (article 10 (1) de la Loi) et elle hésite à faire en sorte que les services offerts au public par l'intermédiaire d'associations auxquelles elle octroie des subides ou qui lui sont liées par contrat, soient fournis dans la langue préférée de chaque citoyen. D'ailleurs, étant donné la vaste distribution géographique et la décentralisation de son immense réseau de bureaux (bureaux régionaux, bureaux locaux et bureaux de

Le ministère a accepté cette recommandation et a assuré le Commissaire qu'il veillerait à ce qu'on respecte à l'avenir une procédure déjà en vigueur depuis quelques mois.

SANTÉ NATIONALE ET BIEN-ÊTRE SOCIAL (COMPOSANTE BIEN-ÊTRE) — *Le naif au quarante enfants*

APPRECIATION

La composante Bien-être du ministère a réagi en général de façon rapide et satisfaisante aux six plaintes dont elle a fait l'objet. Elle a pré-senté un rapport exhaustif sur l'application des 22 recommandations contenues dans notre étude spéciale. Quatorze recommandations concernant les publications, la formation linguistique, les services d'information, le recrutement et la signalisation avaient été appliquées et huit autres ne l'avaient été qu'en partie.

L'an dernier, la composante s'est occupée davantage de la question du bilinguisme. Le sous-ministre adjoint à l'Administration a été chargé des programmes des langues officielles (du piston en haut lieu, voilà qui est encourageant !). Les administrateurs régionaux se sont efforcés de mettre à la disposition du public des services tant en français qu'en anglais par un déploiement judicieux d'employés bilingues et par des cours de langue. Le Bien-être a en outre mis sur pied de bons programmes d'information et a augmenté considérablement le nombre de ses publications, formulaires et écrits bilingues. Films et expositions sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles. Des cours spéciaux de langue ont été donnés à des réceptionnistes (petit pas en avant, mais combien stratégique !).

Toutefois, en dépit des progrès, une étude plus minutieuse des lacunes s'impose. On éprouve encore de la difficulté à définir de façon précise ce qu'il faut entendre par « demande suffisante », « public » et « voyageurs ». En outre, la composante ne semble pas avoir trouvé le moyen de surveiller tous les aspects de son programme des langues officielles et, par conséquent, s'en remet principalement au Système d'information sur les langues officielles (SIL) du Conseil du trésor, système qui, malgré toutes ses qualités, demeure limité. De surcroît, les « services accessibles » ne sont pas toujours offerts automatiquement, encore moins activement. La composante a dû reculer certaines échéances en raison des exigences du Conseil du trésor concernant les Unités travaillant en français (UTF) et la traduction des instruments de travail. Le match de ping-pong, juridictionnel auquel elle doit se livrer

un collègue.

part de son personnel.

Afin d'éviter la répétition de tels incidents, le Commissaire a recommandé au ministre de demander à ses préposés à l'information d'utiliser, lorsqu'ils prenaient des appels en français, une courte phrase telle « Un instant, s'il vous plaît » avant de passer la communication à

bourru : « French, line three » .

Dossier n° 3562 — L'achèvement des appels

PLAINTES

Déjà, aux temps bibliques, on n'aimait pas beaucoup les perceptions avec les provinces.

De là, aux temps bibliques, on n'aimait pas beaucoup les perceptions d'impôts. Mais, au Canada, nous devons admirer avec quelle adresse ils réussissent à nous enlever notre argent dans la langue officielle de notre choix.

On peut relever deux lacunes. La première, c'est qu'à Ottawa le service de renseignements téléphoniques reste insuffisant et semble même, parfois, caractérisé par l'impolitesse à l'endroit des Canadiens francophones. La seconde, c'est que le ministère n'a pas encore établi de formule bilingue qui permettrait au contribuable d'indiquer la langue qu'il choisit. Le ministère a invoqué différentes raisons pour ce retard, y compris des changements législatifs, des difficultés techniques et des

comme langue de travail. De plus, grâce à un programme interne d'apprentissage des langues, axé sur les exigences du travail, des employés sont devenus bilingues avant même que leurs postes soient désignés comme bilingues. On peut attribuer ces progrès d'une part à une politique sur les langues officielles judicieuse et pratique, et d'autre part à un système de documentation permettant de donner des réponses précises

En outre, il semble que le ministère fasse fi de nos recommandations et que son système de repêchage des données soit loin d'être efficace. Enfin, parce qu'une partie de ses efforts est liée au processus d'identification et de désignation des postes, il y a lieu de s'attendre qu'il ne satisfasse pas, avant 1978, à certaines exigences relatives au service, en admettant qu'il y parvienne jamais. L'attitude du ministère semble reposer sur sa conviction qu'il n'aura quelque chose à déclarer sur les langues officielles que si cela ne gêne pas ses « affaires courantes ». Il n'y a pas de danger que le « bilinguisme » nuise aux activités du ministère. Bien au contraire ! Etant l'un des ministères dont les activités sont le plus en évidence et profondément liées au symbolisme de notre sentiment national, les Douanes et Accise ne pourront convaincre les Canadiens qui rentrent au pays qu'ils ne reviennent vraiment chez eux que si elles apprennent à dire « Bienvenue » — voire « Rien à déclarer ? » — dans les deux langues officielles du Canada.

REVENU NATIONAL (IMPÔT) — Touchez pas au grisbi

APPRÉCIATION

L'élément Impôt du ministère du Revenu national continue d'examiner son actif et son passif, en matière de langues, du même œil critique que les déclarations d'impôts des contribuables. Il n'est pas étonnant que tant de minutie aboutisse à des résultats très appréciables. En règle générale, le secteur de l'impôt a trouvé des solutions rapides et satisfaisantes à la plupart des 27 plaintes qui ont été déposées contre lui. Dans la majorité des cas, il a accepté nos recommandations et suggestions, et ce n'est qu'en de rares occasions qu'il a fallu l'aiguillonner quelque peu.

Nous considérons que sur les 13 recommandations formulées dans le cadre de l'étude spéciale de 1972, 10 ont été appliquées. Le ministère a établi un système de contrôle efficace; il a pris des mesures pour déterminer les besoins réels en services bilingues; il a fait le nécessaire pour que les publications et les écritaux soient bilingues; enfin, il a donné à son personnel toutes les informations désirables. Afin d'étendre l'emploi du français et d'aider ses fonctionnaires à conserver leurs connaissances linguistiques nouvellement acquises, le ministère a pris l'initiative de créer son propre programme d'échanges. Dans le cadre de ce programme, qui a démarré voici trois ans, des employés sont mutés pour des périodes qui peuvent aller jusqu'à deux ans dans certains bureaux de district où leur langue seconde est largement utilisée

Le Commissaire, tout en commentant l'ensemble du Plan de rayonnement accéléré dans le rapport rédigé à la suite de l'étude spéciale portant sur Radio-Canada, a indiqué au président de la société, dans le contexte plus précis de l'instruction de cette plainte, que les projets prévus pour la Nouvelle-Ecosse, non seulement établissaient clairement les priorités à respecter, mais permettaient d'espérer une amélioration notable des services de radio et de télévision en français dans cette région.

REVENU NATIONAL (DOUANES ET ACCISE) — Les frontières du (pas) possible

APPRECIATION

Le public a déposé 29 plaintes contre le ministère en 1975. Ici un surveillant qui écrit en ukrainien à un employé francophone, la des écritureaux unilingues anglais, plus loin le français considéré comme langue « étrangère » et enfin l'absence de services bilingues. En dépit de quelques succès isolés, l'élément Douanes et Accise du ministère s'est trop souvent contenté de se confondre en excuses plutôt que de combler le manque de services. Qui plus est, dans certains cas, malgré un nombre suffisant d'employés bilingues pouvant assurer des services en français, on ne les offrait pas ou alors on les refusait carrément, sans même le petit sourire de mise à l'accise.

Comme le ministère a parfois du mal à distinguer entre les directives du Conseil du trésor et les exigences de la Loi sur les langues officielles, il a eu beaucoup de peine à fournir des renseignements détaillés sur la mise en œuvre des 48 recommandations que nous avons formulées en 1973. Le ministère n'a pas encore publié ni fait distribuer ses nouveaux objectifs et directives en matière de bilinguisme.

Le ministère semble curieusement hésitant à expliquer à ses employés les obligations pourant simples et raisonnables de la Loi. On peut sans doute comprendre sa crainte et son embarras de donner suite aux efforts pour mettre au point un service de renseignements internes grâce à des visites conjointes dans certaines régions frontalières (même si le sous-ministre a accepté d'embêter de distribuer sur une grande échelle notre Trousse de l'explorateur). Mais en renonçant à son mutisme d'autan, le ministère est maintenant en mesure de clouer le bec à un quelconque Savonarole de province qui serait tenté de prédire, en quelques régions, une apocalypse linguistique.

Selon la Société, à la lumière de données qu'elle avait elle-même établies en 1972, 93 % de la population acadienne de la Nouvelle-Ecosse était en mesure de capter les émissions du réseau français de télévision, pourcentage qui serait accru de façon appréciable par l'implantation des trois nouveaux postes. Par ailleurs, la portée du récepteur d'Halifax correspondait aux prévisions des ingénieurs. Tout indiquait en effet que les antennes avaient un rayonnement de 20 à 25 milles, de manière à desservir convenablement les localités où vivaient la plupart des francophones ou des bilingues.

Quant aux lacunes qui avaient été relevées dans la couverture radio du côté de Pointe-de-l'Église, la Société se proposait de les corriger en ajoutant le plus tôt possible un nouveau réémetteur à la chaîne existante du sud-ouest de la province. Les émetteurs-relais de faible puissance qui la composent ont pour but de rejoindre un auditoire concentré dans les limites très précises. Cependant, pour pallier les difficultés de réception inévitables avec un émetteur AM de 40 watts diffusant sur un territoire aussi vaste, le Service d'ingénierie recommandait l'utilisation d'une station FM plus puissante portant néanmoins le programme AM venant de CBAF.

D'autre part, en ce qui concerne la télévision, Radio-Canada a mentionné qu'il y aurait une nette amélioration dans les localités situées en bordure de la baie de Fundy lorsque les stations de Digby et de Middleton entreraient en ondes. Il n'était pas exclu que des correctifs soient apportés plus tard au rayonnement de l'émetteur de Yarmouth si des relevés techniques devaient révéler des déficiences graves à certains endroits.

Enfin, la Société a pris note des observations du plaigant touchant la production régionale de CBAFT à Moncton, qu'il jugeait insuffisante. D'après la Direction des programmes, seule l'insuffisance des ressources financières retardait la mise en train d'un projet important d'augmentation de la production. Il était en effet question de doubler le temps d'antenne des émissions d'affaires publiques réalisées à Moncton, d'ajouter à l'horaire quotidien un quart d'heure de nouvelles locales et d'inscrire au programme un magazine hebdomadaire de l'actualité dans les provinces de l'Atlantique. La Société a, par la suite, indiqué que CBAFT produisait en outre une émission de variétés.

Sur le plan des équipements, la Société a également annoncé qu'elle allait, par étapes, apporter des modifications — comme la télévision en couleur et l'aménagement d'un autre studio — aux installations de production à Moncton. Selon les derniers renseignements fournis par Radio-Canada, début 1976, les émissions locales étaient effectivement réalisées en couleur et on prévoyait toujours la construction d'un nouveau studio.

Dossier n° 3384 — La radio et la télévision de langue française en Nouvelle-Ecosse

Radio-Canada avaient déjà employé ce moyen pour essayer de répondre aux besoins des minorités d'autres provinces. A Toronto, par exemple, la Société Radio-Canada se servait de la bande UHF pour transmettre ses émissions de langue française, et il en était de même à Windsor, Chatham, London et Kitchener. La Société Radio-Canada pouvait maintenant présenter une demande concernant l'établissement d'un service de télévision de langue anglaise dans la région du Saguenay-Lac Saint-Jean. Le CRTC a envoyé une lettre au plaignant lui assurant qu'il donnerait suite à la demande le plus tôt possible.

Le Commissaire a appris qu'en décembre 1975 la Société Radio-Canada avait demandé au CRTC de lui accorder le canal 58 de la bande UHF. Le CRTC n'avait pas encore rendu de décision.

Le plaignant critique, dans une lettre adressée au Secrétaire d'Etat, les carences des services de radio et de télévision que Radio-Canada offre aux Canadiens d'expression française de Nouvelle-Ecosse.

Cette plainte a remis à l'ordre du jour le « Plan accéléré de rayonnement » de la société d'Etat, plan analysé par ailleurs dans le cadre de l'étude spéciale des activités de cette dernière que le Bureau du Commissaire a entreprise au cours de l'année (voir résumé de l'étude plus dans le cas présent, la Société a transmis au Commissaire copie de la réponse qu'elle avait envoyée au plaignant et dans laquelle elle apportait un certain nombre de précisions.

C'est ainsi que la Société a rappelé qu'en matière de diffusion, le Plan accéléré de rayonnement, approuvé au printemps 1974 par le gouvernement fédéral, et qui était déjà en cours d'exécution, incluait la Nouvelle-Ecosse. En vertu de ce programme d'extension, la société projetait de mettre d'ici cinq ans les programmes nationaux à la disposition des populations non servies actuellement, à l'aide de plus de 500 réémetteurs implantés dans environ 300 agglomérations de 500 habitants et plus, partout au Canada.

Parmi les localités qui répondaient aux critères relatifs à la population et à l'insuffisance des services radiophoniques, se trouvaient Halifax, Sydney, New Glasgow, Middelton et Mulgrave. Pour la télévision, la liste comprenait Digby, Middelton et New Glasgow. Le calendrier que l'Ingénierie avait dû fixer pour accomplir la tâche dans les délais prévoyait que les travaux concernant la Nouvelle-Ecosse seraient réalisés dans la troisième année du Plan, à l'exception de celui d'Halifax où il serait possible de procéder un an plus tôt à l'installation de l'émetteur radio.

groupe d'étude devait avoir pour mandat de trouver une formule pour la radiodiffusion en tierce langue, sans entamer le statut des deux langues officielles du Canada.

Le Commissaire a répondu aux députés intéressés qu'il ne pouvait se prononcer avant que ce groupe n'ait examiné la question.

A la fin de l'année, le groupe d'étude n'avait pas encore terminé ses travaux.

Dossier n° 3259 — Service de télévision de langue anglaise à Chicoutimi

Au nom d'un groupe de citoyens, le plaignant demande l'aide du Commissaire afin d'obtenir un service de télévision de langue anglaise dans la région du Saguenay-Lac Saint-Jean.

La Société Radio-Canada a informé le Commissaire qu'elle avait fait des démarches auprès du CRTC et, par la suite, lui avait présenté une demande officielle au printemps 1974 pour essayer d'obtenir le canal 10 de la bande VHF pour ses émissions de langue anglaise. Dans une lettre adressée au CRTC, la Société Radio-Canada exprimait la crainte de voir le canal 10 accordé à un radiodiffuseur privé qui comptait s'en servir grâce à un émetteur situé à Chambord (Québec). La demande réclamait qu'une station de télévision de langue anglaise à Chicoutimi utilise le canal 10, étant donné que celui-ci était de beaucoup supérieur aux autres, compte tenu du programme national d'expansion de la Société. Le 18 octobre 1974, le CRTC annonçait que le canal était accordé à une station privée de langue française et proposait à la Société Radio-Canada d'utiliser la bande UHF pour diffuser en anglais. La Société Radio-Canada devait présenter une nouvelle demande.

Après avoir pris connaissance de la décision du CRTC, le plaignant a envoyé un télégramme au Commissaire lui demandant d'intervenir en faveur de la Société Radio-Canada. Il s'est également entretenu avec le Commissaire, à qui il a fait part des efforts déployés par son groupe afin d'obtenir un service de télévision de langue anglaise dans sa région. Le Commissaire a fait parvenir une copie de la lettre au CRTC pour que celui-ci puisse prendre les mesures nécessaires, surtout au cas où la Société Radio-Canada présenterait une nouvelle demande.

Le CRTC a envoyé au Commissaire copie de son avis public approuvant l'établissement d'une station de relais sur le canal 10 à Chambord et a souligné que, par cette décision, il accordait le dernier canal de la bande VHF disponible dans la région du Saguenay-Lac Saint-Jean à un second service de télévision de langue française. Le CRTC estimait que, dans les circonstances, la bande UHF était le meilleur et peut-être le seul moyen d'offrir à la région du Saguenay-Lac Saint-Jean un service de télévision de langue anglaise. Le CRTC et la Société

(60) de prendre toutes les mesures nécessaires, y compris une directive administrative, afin que, dorénavant, dans les interviews de sélection, de promotion, de formation ou tout autre type d'interviews personnelles, la (ou les) langue(s) officielle(s) utilisée(s) respecte(nt) intégralement le choix de l'intervisé et non celui du (ou des) intervieweur(s);

(61) de prendre toutes les mesures nécessaires afin que, dorénavant, toutes les conventions collectives et autres ententes du même genre signées par la SRC soient intégralement disponibles dans les deux langues officielles, y compris les ententes avec des groupes d'employés non syndiqués; de plus, que soit désormais ajoutée une disposition à toutes ces conventions ou ententes afin que dans l'interprétation de ces textes, les textes des deux langues officielles fassent également foi et que l'application de ce principe soit conforme à l'esprit de l'article 8 de la Loi sur les langues officielles;

(62) de consulter les syndicats et associations d'employés et de rester en liaison avec ces organismes pendant la mise en application des recommandations ci-dessus;

(63) en mettant en œuvre les recommandations du présent rapport, d'éviter de compromettre la sécurité d'emploi et les chances d'avancement du personnel;

(64) d'accorder aux plaignes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les mesures prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

PLAINTES

Dossiers nos 2512 et 2513 — « Mac Talla an Eilean »

Deux députés se plaignent au Commissaire que le poste CBI de Sydney ait retiré de sa programmation l'émission gaélique « Mac Talla an Eilean ». Ils lui demandent d'étudier la situation, à la lumière de l'article 38 de la Loi sur les langues officielles.

Vers la même époque, la question a été soumise au Comité permanent de la radiodiffusion, des films et de l'assistance aux arts où elle s'est transformée en un grand débat sur l'utilisation des langues non officielles à la radio et à la télévision.

Au cours des entretiens entre le Commissaire et des cadres supérieurs de la Société Radio-Canada, il a été question de l'émission gaélique et de l'utilisation de langues non officielles sur les ondes. La société a par la suite répondu au Commissaire que le programme gaélique était retenu jusqu'à ce qu'un groupe d'étude (composé de représentants du CRTC, de la Société Radio-Canada, du Secrétaire d'État et du ministre d'État chargé du multiculturalisme) ait annoncé ses conclusions. Le

(59) de s'informer, d'ici le 31 mars 1976, auprès de tous les employés de la Société de leur préférence linguistique (français, anglais ou les deux) quant à la langue des « communications personnelles » (à titre d'exemple, l'essentiel des communications venant des services des Ressources humaines) entre la Société et ses employés, de communiquer ces renseignements à tous les services susceptibles d'expédier de telles communications, y compris la Caisse de retraite des employés de la SRC, et de prendre toutes les mesures nécessaires afin que, dorénavant, tous les employés, peu importe leur appartenance administrative, reçoivent ces communications dans la langue appropriée à moins qu'elles ne soient distribuées sous forme bilingue;

AUTRES RECOMMANDATIONS

langues officielles proclamé dans la Loi sur les langues officielles; être de qualité inégale et ainsi ne pas respecter le statut d'égalité des deux embauchés, n'ait pas normalement à faire des traductions qui pourraient (c) de s'assurer que les employés de la Société, autres que les traducteurs à plein temps.

pour justifier l'embauchage d'un ou plusieurs traducteurs à temps partiel ou même que dans les centres où des demandes en traduction sont suffisantes de traduction au siège de la Division des Services anglais à Toronto, de (b) de considérer sérieusement la possibilité de mettre sur pied un service traduction et de déterminer les modalités pour y satisfaire;

traduction pour toutes les composantes de la SRC, d'élaborer des principes directeurs précis et des lignes de conduite pour tout ce qui touche à la (58) (a) d'évaluer, d'ici le 30 juin 1976, les besoins actuels et projetés en

La traduction

phone et anglophone et d'acquérir le matériel nécessaire en conséquence; (b) en mesure de répondre adéquatement aux besoins du personnel franco- le 31 décembre 1978;

(a) dotées en personnel bilingue appropriée dès que possible et au plus tard soient :

(57) de s'assurer que, pour toutes les composantes de la Société, les bibliothèques et discothèques à l'usage du personnel francophone et anglophone

Bibliothèques et discothèques

ou des établissements publics ou privés de formation professionnelle; ou des cours donnés en français par les autres composantes de la Société Moncton l'occasion de suivre les cours de la Division des Services français également examinée la possibilité d'offrir au personnel francophone de et de perfectionnement accessibles tant en français qu'en anglais et que soit (c) le personnel du centre de Moncton soit informé des cours de formation officielle de son choix;

français et en anglais afin que ce personnel puisse travailler dans la langue même forme bilingue ou simultanément dans des éditions séparées en B et destinés au personnel de Moncton soient, dorénavant, distribués sous une instruments de travail connexes, comme ceux cités en exemple à l'appendice (b) toutes les notes de service, lignes de conduite, directives et autres

ment dans la réalisation de projets commandés par la Division des services français ou mettant cette dernière en jeu de façon directe;

(53) de s'assurer que, d'ici le 31 décembre 1977, tous les cours de formation et de perfectionnement offerts, directement ou indirectement, par la Division de l'Ingénierie soient disponibles également au personnel dans les deux langues officielles;

Les centres où le concept « hôte-invité » s'applique

(54) de s'assurer que dans tous les centres de réalisation ou de production où les Divisions des Services français et anglais coexistent en fonction du concept « hôte-invité » (au moment de l'étude, Montréal, Toronto, Windsor, Winnipeg, Regina, Edmonton et Vancouver), le réseau « hôte » veille à ce que :

(a) à compter de maintenant et au plus tard le 31 décembre 1978, il existe une capacité bilingue appropriée parmi le personnel qui fournit des services internes de soutien au réseau « invité » et plus particulièrement pour les services de soutien administratif comme le personnel, les finances et la comptabilité, la bibliothèque et tout autre service où des communications orales ou écrites peuvent être échangées entre le personnel des deux réseaux dans l'accomplissement normal de leurs tâches;

(b) toutes les notes de service, lignes de conduite, directives ou autres instruments de travail comme ceux cités en exemple à l'appendice B et préparés par le réseau « hôte » pour fins de distribution au personnel des deux réseaux soient, dorénavant, distribuée sous une même forme bilingue ou simultanément en français et en anglais;

(c) toutes les mesures nécessaires soient prises pour offrir au réseau « invité » un personnel bilingue qualifié en matière de soutien technique pour les services liés à la réalisation, la production ou la diffusion d'émissions radiophoniques ou télévisées, dès que possible mais au plus tard le 31 décembre 1978;

(d) toutes les mesures nécessaires soient prises afin que, dorénavant, le personnel du réseau « invité » soit informé des cours de formation et de perfectionnement disponibles offerts dans une ou l'autre des langues officielles;

(55) de veiller à ce qu'on coordonne dorénavant les efforts des Services de formation et de perfectionnement des deux chaînes afin d'éviter, dans la mesure du possible, des situations où certains employés, à cause de raisons comme l'isolement, soient incapables de suivre ces cours dans la langue officielle de leur choix;

Moncton/Halifax

(56) de s'assurer, tant et aussi longtemps que le centre de Moncton relèvera administrativement du centre régional de la Division des Services anglais à Halifax, que

(a) les services de soutien administratif comme ceux du personnel, des finances et de la comptabilité ou tout autre Service avec qui le personnel de Moncton pourrait communiquer de vive voix ou par écrit, soient dotés adéquatement en personnel pour offrir leurs services dans les deux langues officielles dès que possible et au plus tard le 31 décembre 1978;

(52) de s'assurer que, dorénavant, le Français ait la place qui lui revient en tant que langue de travail au sein de la Division de l'ingénierie, notamment Français soit la langue Française;

(51) de s'assurer que, dorénavant, la langue normale des communications, écrites ou orales, entre la Division de l'ingénierie et la Division des Services

La Division de l'ingénierie

(50) de prendre toutes les mesures nécessaires afin que, dorénavant, la Division de l'ingénierie et toutes les autres composantes administratives et autres documents similaires dans les deux langues officielles auprès des fournisseurs canadiens ou étrangers d'équipement technique de façon à accroître chez le personnel technique des possibilités de travailler aussi bien en Français qu'en anglais;

(49) de veiller à ce que, dorénavant, au regard de toutes les composantes intégrées, le personnel soit informé de tous les cours de formation et de perfectionnement disponibles et qu'on précise dans quelle(s) langue(s) les cours seront donnés; de plus, de prendre toutes les mesures nécessaires pour que des cours analogues soient également offerts en anglais et en Français au personnel;

(48) de s'assurer que dorénavant, au regard de toutes les composantes intégrées, toutes les méthodes de dotation en personnel, toutes les relations du travail et tous les autres services fournis au personnel (y compris les communications personnelles) tiennent compte desorais des préférences linguistiques de chacun, connues ou anticipées, et que les exposées de fonctions, avis de concours et avis d'appel s'adressant aux deux groupes soient disponibles simultanément en Français et en anglais;

(47) de prendre immédiatement, au regard de toutes les composantes intégrées, les mesures nécessaires de sorte que, d'ici le 31 octobre 1976, tous les services fournis oralement ou par écrit par les Services des finances (comptabilité, analyse et contrôles financiers, etc.) et administratifs (déplacements, matériel, contrats, etc.) et s'adressant à des unités comprenant des Franco-phones et des anglophones soient disponibles autant en Français qu'en anglais;

(46) de veiller à ce que, dorénavant, dans toutes les composantes intégrées, aucune des langues officielles, ne soit délaissée comme langue de rédaction des énoncés de principes pour diffusion interne et que ces documents restent avec plus d'exactitude l'égalité des deux langues officielles;

(45) de s'assurer que, dorénavant, lorsque les composantes intégrées obtiennent des manuels, guides ou autres instruments de travail provenant d'organismes gouvernementaux ou privés, qu'elles demandent rigoureusement et de façon systématique des exemplaires dans les deux langues officielles et que, par la suite, des éditions appropriées quant à la langue soient mises à la disposition de son personnel;

(44) de s'assurer que, dorénavant, lorsque les composantes intégrées obtiennent des manuels, guides ou autres instruments de travail provenant d'organismes gouvernementaux ou privés, qu'elles demandent rigoureusement et de façon systématique des exemplaires dans les deux langues officielles et que, par la suite, des éditions appropriées quant à la langue soient mises à la disposition de son personnel;

(43) de s'assurer que, dorénavant, lorsque les composantes intégrées obtiennent des manuels, guides ou autres instruments de travail provenant d'organismes gouvernementaux ou privés, qu'elles demandent rigoureusement et de façon systématique des exemplaires dans les deux langues officielles et que, par la suite, des éditions appropriées quant à la langue soient mises à la disposition de son personnel;

(44) de dresser, immédiatement, pour toutes les composantes intégrées, un inventaire des instruments de travail produits sur place, de vérifier s'ils existent dans les deux langues officielles, d'établir un échéancier de traduction de ces ouvrages et un ordre de priorités afin qu'ils soient tous disponibles dans les deux langues d'ici le 31 décembre 1977 et de prendre, d'ici

(43) de prendre toutes les mesures nécessaires afin que, dorénavant, dans toutes les composantes intégrées, l'usage du français en tant que langue de travail jouisse du même statut que l'anglais pour tous les échelons administratifs de la Société;

Les composantes intégrées : Siège de la SRC, Division de l'ingénierie, Division des services spéciaux, Zone d'Ottawa et ORTO

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

regard de la Division de l'ingénierie;

qui touche aux communications internes, et ce, plus particulièrement au aux deux langues officielles tant au niveau des services au public qu'en ce encore une capacité francophone suffisante pour assurer un statut d'égalité francophones qualifiés dans les unités administratives où la Société n'a pas associations professionnelles de langue française afin d'attirer des spécialistes (b) d'intensifier les contacts avec des établissements de formation et des universités bilingues, les hebdomadaires de la minorité linguistique, etc.;

les composantes de la Société Radio-Canada; à titre d'exemples, dans les pétence professionnelle égale pour les postes désignés bilingues dans toutes que comme un facteur déterminant dans la sélection de candidats de com- formément à la politique de la Société qui reconnaît la compétence linguisti- les endrois du Canada susceptibles de fournir des candidats bilingues con- (42) (a) d'accroître, dorénavant, ses efforts de dotation en personnel dans

Dotation en personnel bilingue

ciennes;

(c) de poursuivre les efforts entrepris et de greffer au programme des cours spécialisés et adaptés à des exigences techniques et professionnelles spé- 1978, aux niveaux nécessaires de bilinguisme individuel et institutionnel;

(b) d'entreprendre immédiatement un programme accéléré de formation linguistique visant l'accès, par le personnel de la Société, d'ici le 31 décembre (a) de veiller à ce qu'on ne recourt plus à la méthode d'évaluation des connaissances linguistiques communément en usage où un surveillant unilingue prononce un jugement personnel sur la compétence linguistique d'un employé, et de prendre les mesures nécessaires pour éviter ces situa- tions et corriger là où cela s'avère nécessaire les évaluations existantes;

Formation linguistique et tests de connaissance linguistique

(b) de prendre toutes les mesures provisoires nécessaires pour satisfaire aux exigences de la Loi sur les langues officielles en ce qui concerne les postes bilingues qui deviennent vacants ou dont le titulaire est unilingue, de telle sorte que les communications avec ses publics et les membres de son per- sonnel puissent se faire dans les deux langues officielles;

(37) de veiller à ce que, tout en reformulant sa politique globale de bilinguisme conformément à la recommandation 1, et en étendant le principe reconnu dans le préambule de sa politique de dotation en personnel bilingue, la Société précise de manière claire et non équivoque que la langue normale de travail au sein de la Division des services français sera le français, qu'au sein de la Division des services anglais ce sera l'anglais et qu'au sein des autres composantes de la Société, ce sera au choix des employés, soit le français ou soit l'anglais, nonobstant le droit fondamental des clientèles particulières des différentes composantes administratives de communiquer dans la langue de leur choix;

(38) de préciser de plus, dans les documents de sa politique révisée, que sans déroger, de quelque manière que ce soit, au principe général de la langue de travail tel que décrit à la recommandation précédente,

(a) les employés occupant des postes désignés bilingues devront accomplir certaines tâches dans les deux langues officielles au besoin, et

(b) qu'aussi longtemps que l'établissement de la Société à Moncton relèvera administrativement de la Division des services anglais et de son centre régional des Maritimes à Halifax, les employés de la Société à Moncton auront la liberté de travailler dans la langue officielle de leur choix, tout en tenant compte des stipulations de la recommandation 38 (a);

Le programme de recensement et de désignation des postes

(39) de réviser, d'ici le 31 mai 1976, son programme de recensement et de désignation des exigences linguistiques des postes afin de :

(a) recenser non seulement des postes bilingues mais aussi des postes unilingues anglais ou français, en particulier au Siège de la Société, à la Zone d'Ottawa, à la Division des services spéciaux et à la Division de l'ingénierie; ainsi, on s'assurera que le statut d'égalité des deux langues officielles est pleinement respecté en tout temps;

(b) s'assurer que ces exigences sont déterminées non seulement en fonction des besoins actuels mais aussi des besoins futurs de la Société, ces besoins étant liés tant aux communications internes qu'aux communications externes; (c) s'assurer que, pour toutes les composantes de la Société, l'évaluation faite du niveau de compétence linguistique requis de la part des employés des postes déjà désignés bilingues reflète effectivement les tâches présentes ou envisagées de ces employés pour ce qui est de l'emploi des deux langues officielles;

(40) (a) de compiler et de réviser, de façon régulière et systématique, les données sur le recensement des postes et sur les aptitudes linguistiques du personnel afin de déterminer dans quelle mesure ces aptitudes répondent aux exigences des services à offrir au public de même qu'aux communications internes; ce faisant, de porter une attention particulière à l'effet des départements naturels et du roulement du personnel, ainsi qu'à la répartition du personnel selon ses connaissances linguistiques dans les divers postes comprenant des responsabilités administratives et dans les différents groupes d'emploi;

nes, soit en négociant d'autres ententes avec d'autres radiodiffuseurs afin de s'assurer que des services de radiodiffusion soient accessibles dans l'une ou l'autre des langues officielles;

(31) de vérifier, d'ici le 31 mars 1976, si la quantité de transcriptions d'émissions parlées disponibles en langue française produites ou co-produites par Radio-Canada International permet d'offrir les mêmes services que la quantité de transcriptions d'émissions parlées disponibles en langue anglaise produites ou co-produites par RCI en excluant les émissions dites musicales et de préciser les mesures qui seront prises si on constate l'inégalité des services dans les deux langues officielles;

(32) de s'assurer que tout le matériel de présentation, de promotion ou autre qui accompagne les transcriptions de RCI ou autres articles connexes, y compris les catalogues, soit intégralement bilingue sous une même forme et, lorsque le contenu des transcriptions est unilingue, qu'on le précise adéquatement dans les deux langues officielles; est exclu de cette recommandation tout matériel accompagnant une transcription dans une langue autre que les deux langues officielles, à moins qu'une des deux langues officielles ne soit utilisée;

(33) d'entreprendre immédiatement un inventaire complet, selon la langue, de tous les documents distribués au public par les Services du Nord et des Forces armées et de prendre, suite à cet inventaire, toute action immédiate pour que, dorénavant, ces documents, y compris tous les textes des transcriptions des émissions en langues autochtones, qui ne sont présentement accessibles que dans une des langues officielles, soient accessibles dans les deux langues officielles et d'en informer les intéressés simultanément;

(34) de reformuler immédiatement son approche en ce qui touche à l'utilisation des langues officielles pour la diffusion dans le Nord de façon à garantir une disponibilité de service équivalente dans les deux langues officielles aux auditeurs du Service du Nord, en tenant compte de la praticabilité de la chose et de l'importance de la demande; la Société devra revoir périodiquement, avec le Bureau du Commissaire, la façon de déterminer la demande importante tant pour le service particulier à certaines régions que pour l'ensemble du service sans pour autant nuire, de quelque façon que ce soit, aux émissions en langues autochtones qui devront continuer, naturellement, de recevoir une attention particulière;

(35) de réévaluer immédiatement sa politique de diffusion d'émissions sur ondes courtes destinées aux membres des Forces armées et à leurs familles afin que des services équivalents soient accessibles en langue française et en langue anglaise et que les deux groupes linguistiques puissent jouir du même temps d'antenne, réparti selon un horaire équitable;

(36) d'informer immédiatement les responsables des bureaux administratifs de la Société à l'étranger qu'ils sont tenus de respecter et d'appliquer, au terme de la Loi sur les langues officielles, les mêmes exigences linguistiques à l'extérieur du Canada qu'au Canada et qu'en conséquence l'expédition des affaires courantes doit être soumise au principe d'égalité de statut des deux langues officielles;

nibles dans les deux langues officielles de même que tous les autres services offerts par les composantes concernées ici;

(25) (a) de veiller à ce que, dorénavant, le Service de la recherche de la SRC n'élimine pas automatiquement de son champ d'analyse les auditeurs de la chaîne française des stations éloignées du Québec pour des raisons d'unité méthodologique mais développe plutôt une méthodologie adaptée, s'il y a lieu, afin que ces stations puissent également se servir de certaines données « objectives » pour améliorer leurs services de la même façon que les stations qui jouissent de ce service;

(b) de s'assurer que, dorénavant, lorsque le Service de la recherche, ou tout autre organisme agissant en son nom, même des sondages « nationaux » ou autres pour établir des cotes d'écoute ou autres, les moyens de communication écrits ou verbaux respectent la langue officielle des interviewés et non celle du service ou de l'agence responsable de ces sondages;

(26) de faire en sorte que, dorénavant, tous les baux et contrats normalisés liant la Société ou une de ses composantes soient disponibles dans les deux langues officielles et d'en informer expressément tous les entrepreneurs, soumissionnaires ou non, et d'étudier la possibilité d'utiliser les techniques de traduction automatique, lorsque cela est possible, pour la traduction de documents techniques ou juridiques;

(27) de veiller à ce que dans les cas où des appels d'offres apparaissent dans les publications ordinaires ou professionnelles, tout soit mis en œuvre afin que les entrepreneurs éventuels des deux groupes linguistiques officiels soient avisés dans leur langue respective et ce, dans quelque région administrative qu'il s'agisse;

(28) de faire en sorte que, dorénavant, tous les plans et devis, cahiers des charges et autres documents assimilés soient simultanément disponibles en français et en anglais dans les cas d'appels d'offres lancés dans tout le pays ou dans des régions où il existe des sociétés faisant affaire dans les deux langues officielles et de bien informer les soumissionnaires qu'ils peuvent les obtenir dans l'une ou l'autre des langues officielles ou les deux;

(29) de prendre toutes les mesures nécessaires pour que, lorsque l'Ingénierie de la SRC est appelée à fournir des rapports d'expertise ou d'autres services connexes à des organismes gouvernementaux ou privés, ces services soient accessibles dans la ou les langue(s) officielle(s) des interlocuteurs et que les intéressés soient expressément informés de leur disponibilité;

(30) (a) de veiller à ce que dans les cas où Radio-Canada International (RCI) diffuse des émissions dans une langue officielle vers un pays étranger ou une partie de continent, des émissions de même qualité dans l'autre langue officielle soient également disponibles, y compris dans des pays qui partagent une des deux langues officielles, comme c'est le cas présentement pour la plupart des émissions diffusées vers l'Europe ou les États-Unis;

(b) de prendre toutes les mesures nécessaires afin que, dorénavant, lorsque Radio-Canada International conclut des ententes avec des radiodiffuseurs étrangers pour ré-alementer, au Canada, des émissions diffusées sur ondes courtes dans une des langues officielles du Canada, on s'assure que les dites ententes tiennent compte des deux langues officielles du Canada, soit en sensibilisant les radiodiffuseurs étrangers aux réalités linguistiques canadien-

(24) de veiller à ce que, dorénavant, tous les documents publics produits ou distribués par le Siège de la SRC, les Services spéciaux y compris ses composantes et l'Ingénierie soient intégralement et simultanément dispo-

Les autres composantes de la SRC

(23) de s'assurer que, dorénavant, lorsque la SRC organise ou parraine des activités, tels les concerts accessibles au grand public (comme la série « CBC Festival » ou celle du camp Fortune), dans des centres où les deux chaînes coexistent, les présentations orales et écrites non diffusées et destinées au grand public qui assistera ou assiste à ces événements soient accessibles dans les deux langues officielles;

(b) de veiller à ce que, dorénavant, tout le matériel offert en vente ou autrement, à l'exception du matériel dont le contenu est généralement unilingue et lié à une émission, mais y compris les enregistrements musicaux purement instrumentaux, soit présenté et offert dans les deux langues officielles, y compris les textes de présentation et les catalogues s'y rattachant;

(22) (a) de prendre les mesures nécessaires afin que, dorénavant, les services des publications des deux chaînes acquièrent toujours les droits de traduction dans les deux langues officielles des textes qu'ils éditent ou co-éditent afin de pouvoir offrir ces produits dans les deux langues officielles lorsqu'il y a demande importante;

(21) (a) de prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires afin que tout le matériel visuel de soutien utilisé en télévision respecte la langue consacrée de la chaîne et de mettre sur pied des mécanismes efficaces de contrôle de la qualité de cette langue tant au niveau oral qu'au niveau visuel; (b) dans les centres où les deux chaînes coexistent, d'inventorier tout le matériel visuel de soutien existant en le classant selon la langue appropriée, de corriger les lacunes inventoriées et de n'utiliser dorénavant que des tableaux, cartes, abréviations, etc. qui respectent la langue consacrée de la chaîne;

(20) de veiller à ce qu'on tienne d'avantage compte dorénavant des disparités régionales dans la diffusion d'émissions réseau, surtout en ce qui touche aux différences horaires, climatiques et autres réalités objectives, tant à la radio qu'à la télévision, et qu'on prenne aussi les mesures nécessaires afin que les auditeurs de la chaîne française dans les Maritimes ne soient pas pénalisés de l'avance horaire en adoptant des dispositions techniques similaires à celles prises par la chaîne anglaise (comme le pré-enregistrement pour les nouvelles nationales) dans cette région pour corriger cette situation;

(19) de prendre les dispositions nécessaires, y compris un mécanisme de contrôle continu si nécessaire, afin que dans les centres où les deux chaînes coexistent et où les principes du concept « hôte-invité » s'appliquent, on s'assure que le réseau « invité » continue de jouer équitablement des installations matérielles, de l'équipement technique et des autres ressources nécessaires de façon à garantir une qualité de diffusion comparable même si la quantité d'émissions produites dans ces centres ou la nature même de ces émissions peut différer d'une chaîne à l'autre et que soit également garanti, au niveau de la programmation, un minimum d'adéquation aux besoins particuliers des auditeurs de ces régions;

(12) de prendre les mesures nécessaires afin que les services de la chaîne française en modulation de fréquence soient accessibles au plus grand nombre possible d'auditeurs tant au Québec que dans les Maritimes et l'Ontario et, comme objectif à long terme, pour le reste du Canada en tenant compte de la praticabilité de la chose et de l'importance de la demande;

(13) de prendre, en tenant compte de la recommandation 11 (a), les mesures nécessaires afin que dans les agglomérations où la SRC offre le plein service d'émissions d'une chaîne et un service partiel d'émissions en recourant à un affilié pour l'autre chaîne, la Société remplace les affiliés qui offrent un service substantiellement moindre que celui offert pleinement par la SRC;

(14) de veiller à ce que, lorsque la Société offre ses services de diffusion à la minorité de langue officielle d'une région,

(a) le choix du mode de diffusion (AM ou FM en radio et UHF ou VHF en télévision) continue d'être, d'abord et avant tout, fonction d'offrir au moins la même qualité de rayonnement et de réception que le mode de diffusion utilisé par l'autre chaîne qui diffuse déjà dans ces régions;

(b) la puissance de diffusion des stations d'une chaîne soit la même que celle des stations de l'autre chaîne si elles desservent approximativement les mêmes régions ou, si cela s'avérerait impossible, utiliser les moyens techniques disponibles afin que le rayonnement et la qualité de réception soient de commune mesure dans ces régions;

(15) de poursuivre ses démarches auprès des autorités compétentes (Conseil de la radio-télévision canadienne (CRTC), ministère des Communications (MDC), ministère de l'Industrie et du Commerce, etc.) afin que, comme c'est le cas pour certains pays dont les États-Unis, tout poste récepteur de radio, à partir d'un certain prix minimal, puisse recevoir les ondes aussi bien en AM qu'en FM; ne sont pas inclus, naturellement, les appareils destinés aux radios et électroniciens amateurs;

(16) d'intensifier ses démarches afin que, dans les localités où les deux chaînes sont présentes sur les ondes, les hôteliers offrent aux voyageurs la possibilité de capter les émissions des deux chaînes; dans certains cas, une simple campagne de promotion illustrant peut-être les avantages touristiques et commerciaux auprès des hôteliers amènerait ceux-ci à accorder leur place aux deux chaînes alors que dans d'autres, il faudrait faire des démarches auprès du Conseil de la radio-télévision canadienne et du ministère des Communications pour obliger les « cablodistributeurs » de toutes sortes et les hôteliers à offrir ces services — tant pour la radio AM-FM que la télévision UHF-VHF — dans les deux langues officielles, lorsqu'ils sont accessibles;

(17) de veiller à ce que, dorénavant, dans les endroits visés par la recommandation précédente, les efforts de promotion des services des relations publiques et de publicité des deux chaînes soient coordonnés afin de faire connaître équitablement les services des deux chaînes;

(18) de faire dorénavant, lorsque la Société signe des ententes avec des entreprises privées ou d'autres organismes, tout son possible pour éviter qu'une disposition contractuelle ne réduise son obligation de fournir un service aussi complet en français qu'en anglais;

langues; pour tous les formulaires qui ne pourront être présentés sous une même forme bilingue, on s'assurera de la disponibilité permanente des deux éditions unilingues;

(8) de prendre les mesures nécessaires pour que tous les imprimés et autres documents publics, à l'exception de ceux liés directement au contenu de la programmation des deux chaînes, soient accessibles dans les deux langues officielles et sous une même forme lorsque possible, d'ici le 31 décembre 1976; on s'assurera de la disponibilité des deux éditions unilingues lorsqu'il sera impossible de les présenter sous une même forme;

(9) (a) de veiller à ce que, dorénavant, les services d'accueil au public dans les installations de la Société puissent recevoir et guider les visiteurs dans les deux langues officielles partout au Canada et à l'étranger;

(b) de prendre les mesures nécessaires afin que, dorénavant, tous les communautés de presse de la SRC ou d'une de ses composantes soient simultanément émis dans les deux langues officielles lorsqu'ils sont d'intérêt commun pour les deux groupes linguistiques;

(10) de veiller à ce que, dans tous les centres où les deux chaînes sont présentes, de même que pour toutes les autres composantes de la Société, tous les services connexes assurés par des entreprises liées ou non par contrat avec la Société, tels les services de sécurité, de contrôle des stations, de cafétéria, etc., soient disponibles, au moins de façon minimale appropriée, dans les deux langues officielles en prenant soin d'ajouter à tous les contrats présents ou futurs avec de telles entreprises une disposition en conséquence;

Les services des deux chaînes et de la Zone d'Ottawa

(11) (a) de déclarer que, compte tenu du mandat de la Société en vertu de la Loi sur la radiodiffusion, l'objectif à long terme de la Société Radio-Canada en matière de rayonnement est d'offrir ses services de diffusion à tous les Canadiens dans les deux langues officielles, au fur et à mesure que des fonds publics deviennent disponibles, et de considérer son « Plan accéléré de rayonnement » et ses autres plans de rayonnement comme des instruments à moyen terme pour réaliser cet objectif;

(b) dans l'esprit de la recommandation 11 (a) et en reconnaissance de la concentration importante des populations francophones et anglophones au Nouveau-Brunswick et en Ontario, de s'assurer que, d'ici le 31 décembre 1978, toutes les agglomérations de ces deux provinces qui recevront les services en radio ou en télévision d'une chaîne recevront également les services en radio ou en télévision de l'autre chaîne;

(c) d'élaborer, au plus tard le 31 janvier 1977 et en tant que supplément aux autres plans de rayonnement déjà existants, un autre plan de rayonnement afin de réaliser l'objectif à long terme de la Société qui est d'offrir ses services de diffusion à tous les Canadiens dans les deux langues officielles, au fur et à mesure que des fonds publics deviennent disponibles;

(d) de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les quelques agglomérations du Québec qui, selon les critères actuels du « Plan accéléré de rayonnement », ne seront desservies que par la chaîne anglaise, soient également desservies par la chaîne française;

district bilingue créé en vertu de la Loi sur les langues officielles et, dans la mesure du possible, aux endroits autres lorsqu'il y a demande importante de service dans les deux langues officielles pour ce qui est de l'identification orale d'autre part; à la Division des services français (DSF), présence sera accordée à la langue française et à la Division des services anglais (DSA) présence ira à l'anglais; dans toutes les autres composantes de la Société Radio-Canada, on répartira équitablement, en fonction du principe de l'alternance, la présence du français et de l'anglais afin d'éviter d'accorder la présence systématiquement à une seule des deux langues officielles et de garantir en même temps un statut d'égalité aux deux langues officielles;

(5) (a) de prendre les dispositions nécessaires afin que, dorénavant, dans tous les centres où les deux chaînes ont des auditeurs et pour toutes les autres composantes administratives de la Société, y compris les bureaux à l'étranger, le personnel préposé à la réception des appels téléphoniques puisse répondre adéquatement dans les deux langues officielles et de s'assurer, jusqu'au moment où tout ce personnel sera bilingue, que le personnel unilingue, après avoir identifié la Société dans les deux langues, utilise une phrase simple et courtoise dans l'autre langue (telle que : « un instant, s'il vous plaît ») avant de passer la communication à un collègue du même service en mesure de fournir le service voulu dans la langue appropriée;

(b) de veiller à ce que, dorénavant, lorsque la SRC utilise aux endroits visés par la recommandation 5 (a) les services d'une entreprise privée pour répondre aux appels téléphoniques en dehors des heures normales d'activité, ces entreprises assurent un service dans les deux langues officielles et à ce que, dans tous les contrats présents ou futurs avec de telle entreprises, soit incluse une disposition en conséquence;

(c) d'entreprendre immédiatement toutes les démarches nécessaires afin que, dès la publication des prochaines éditions, toutes les inscriptions de la SRC et de ses composantes figurent dans les deux langues officielles dans les annuaires téléphoniques au Canada et à l'étranger;

(6) de veiller à ce que, d'ici le 31 octobre 1976, toute la signalisation (panneaux, écriteaux, enseignes, tableaux indicateurs et autres éléments visuels internes ou externes) aux installations de la SRC — tous les centres où les deux chaînes coexistent et toutes les autres composantes — respecte le statut d'égalité des deux langues officielles et que les services responsables voient régulièrement à l'application de cette recommandation tout en tenant compte des dispositions de la recommandation 4 pour ce qui est de la présence de l'une ou l'autre des langues officielles;

(7) de veiller à ce que, d'ici le 31 décembre 1976, tous les formulaires de la Société et de ses composantes utilisés par les deux groupes linguistiques soient disponibles dans les deux langues officielles et, à moins d'impossibilité, sous une même forme bilingue, en accordant la priorité aux formulaires destinés aux clientèles externes et à ceux utilisés dans les centres où les employés des deux chaînes sont présents et en tenant compte des dispositions de la recommandation 4 pour ce qui est de la présence des

2. On entend par présence, la place qu'occupe une des langues par rapport à l'autre; au niveau de l'expression écrite : de droite à gauche et de haut en bas.

(2) de mettre sur pied, d'ici le 31 août 1976, un programme d'information, sanctionné par la haute direction de la SRC, propre à assurer :

(a) la sensibilisation des employés et plus particulièrement de la direction de la SRC (tant à son siège que dans les autres composantes de la Société, et plus particulièrement encore dans les centres de diffusion où les deux chaînes coexistent et dans les bureaux administratifs à l'étranger) à l'obligation dévolue à la Société en vertu de la Loi sur les langues officielles : (i) de faire en sorte que le public soit pleinement conscient de son droit de recevoir les services de la Société dans la langue officielle de son choix; (ii) de s'assurer que ce choix soit offert entièrement et automatiquement partout où les deux chaînes sont présentes et dans toutes les autres composantes de la Société, et non seulement sur demande expresse;

(iii) de transmettre toute demande écrite ou orale de service faite dans l'autre langue officielle à laquelle un employé ne peut répondre lui-même à un autre employé compétent et parlant ladite langue;

(b) la reconnaissance, par la direction de la Société, tant à son siège, dans les centres où les deux chaînes coexistent que dans les autres composantes de la Société, des attentes raisonnables des employés dans le domaine de la langue de travail et des mesures prises ou proposées par la Société en vue de respecter la Loi sur ce point;

(c) la notification de tous les employés de ce qu'ils sont en droit d'attendre quant à la langue de travail et aux dispositions que la Société a prises ou compte adopter pour s'assurer de l'application de la Loi sur les langues officielles lorsqu'il s'agit de l'usage interne du français ou de l'anglais, conformément au principe de l'égalité de statut énoncé dans la Loi;

(3) afin de s'assurer d'une implantation cohérente et efficace des objectifs de la Loi sur les langues officielles dans toutes les composantes de la Société Radio-Canada, de considérer sérieusement la possibilité de :

(a) confier la responsabilité de la planification, de l'implantation et du contrôle de l'application de la Loi à une personne qui relève directement du bureau du président ou du vice-président administratif;

(b) mettre sur pied un réseau de coordonnateurs divisionnaires en bilinguisme sur le modèle du coordonnateur actuel de la chaîne anglaise, c'est-à-dire relevant directement du dernier palier hiérarchique de la division administrative et employé à plein temps à cette tâche jusqu'à l'implantation complète des objectifs de bilinguisme;

LANGUE DE SERVICE

Recommandations générales s'adressant à toutes les composantes de la Société Radio-Canada

(4) de s'assurer que lorsque le nom de la Société Radio-Canada est utilisé pour fins d'identification, tant orale qu'écrite, à l'exception de l'identification de la Société sur les ondes mêmes des deux chaînes, l'on identifie désormais la Société dans les deux langues officielles (à titre d'exemples, au téléphone, sur les imprimés et les panneaux sur les immeubles, etc.) partout en ce qui a trait à l'identification écrite d'une part et, dans la Région de la capitale nationale, en chacun des principaux bureaux de la Société établis dans un

1. Les composantes de la Société Radio-Canada (SRC) sont : le Siège de la SRC, l'Ingénierie, la Zone d'Ottawa, la Division des services spéciaux (Radio-Canada International), les Services du Nord et des Forces armées, les bureaux administratifs à l'étranger, la Division des services français, la Division des services anglais et l'Organisme de radio-télévision des Jeux olympiques (ORTO).

- (1) d'ici le 30 juin 1976,
- (a) de reformuler sa présente « politique de sélection, de formation et de promotion » en personnel bilingue et d'élaborer une politique globale de bilinguisme qui tienne compte au moins des recommandations qui suivent et qui traite de tous les aspects des obligations de la Société Radio-Canada et de ses diverses composantes envers ses clientèles et ses employés en vertu de la Loi sur les langues officielles;
- (b) d'établir les modalités propres à y satisfaire, c'est-à-dire les programmes d'action, de contrôle et d'évaluation;
- (c) de nommer les gestionnaires et les coordonnateurs qui en seront responsables;
- (d) d'établir les priorités, buts administratifs et échéances appropriées;

POLITIQUE GÉNÉRALE ET MISE EN ŒUVRE

Radio-Canada :

A la lumière de ce qui précède, le Commissaire a recommandé à des postes unilingues français et anglais, particulièrement dans les com-

posantes autres que les deux réseaux.

Société devrait désigner non seulement des postes bilingues, mais aussi du français et de l'anglais en matière de dotation en personnel, la vices de Radio-Canada. De plus, afin de garantir une égalité de statut contribuerait beaucoup à accroître le bilinguisme de nombreux ser- efforts, joints à un programme accéléré d'apprentissage de la langue, dans les secteurs essentiels comme la Division de l'Ingénierie. Ces vue de recruter du personnel bilingue et francophone unilingue, surtout Quant à la dotation, la Société pourrait intensifier ses efforts en

nique et grâce au recours à des services de traduction.

au moyen de demandes officielles aux fournisseurs de matériel tech- langue, notamment des manuels techniques, ce qui pourrait se faire dre des mesures pour leur procurer des instruments de travail dans cette phones l'occasion de travailler en français, Radio-Canada devrait pren-

Le groupe a observé que pour véritablement accorder aux franco- exigences linguistiques et les cours de langue.

L'équipe a aussi longuement étudié des questions concernant les instruments de travail, le recrutement du personnel et d'autres sujets relatifs à la dotation, la traduction, la formation et le perfectionnement, le recensement et la désignation des postes du point de vue de leurs

compétitions sportives. Par conséquent, la Société a été priée de veiller à ce qu'une situation du genre ne se reproduise pas.

Par ailleurs, l'étude a révélé une certaine inégalité dans les services offerts aux deux groupes linguistiques par Radio-Canada International et les Services du Nord et des Forces armées, tant au chapitre de la diffusion des émissions qu'à celui de la distribution d'articles, tels les disques et les bandes magnétiques. Sans léser d'aucune façon les droits et les privilèges des autres groupes linguistiques (étrangers et autochtones), Radio-Canada doit veiller au respect de l'égalité des deux langues officielles en ce qui a trait aux services offerts par ces deux composantes de la Division des services spéciaux.

De son étude sur la langue de travail, le groupe a conclu à la nécessité de concevoir une politique claire et un plan d'action précis qui traduisent en termes pratiques le principe que les employés devraient normalement pouvoir travailler dans la langue officielle de leur choix. Bien qu'il soit évident que la langue normale de travail au sein de la Division des services français et de la Division des services anglais est respectivement le français et l'anglais, certains secteurs essentiels dans les deux réseaux doivent néanmoins être bilingues car le public doit, au besoin, être servi dans les deux langues officielles, au même titre que les employés de Radio-Canada lorsque les deux réseaux entretiennent des rapports d'interface. L'interface se présente chaque fois que les deux réseaux travaillent au même endroit (Montréal, Toronto, Windsor, Moncton, Winnipeg, Regina, Edmonton et Vancouver au moment de l'étude); cette entente administrative, appelée concept « hôte-invité », exige que le réseau « hôte » fournisse au réseau « invité » les installations comme les studios et divers services administratifs. Le groupe a constaté que le réseau anglais « invité » par le réseau français à Montréal rencontrerait peu de problèmes linguistiques tandis que le personnel du réseau français « invité » à travailler dans les centres mentionnés plus haut avait souvent du mal à obtenir des services en français.

L'étude révèle que, même si les autres composantes de la Société (le Siège social, la Zone d'Ottawa, la Division des services spéciaux et la Division de l'ingénierie) étaient considérées comme des entités bilingues et embauchaient tant francophones qu'anglophones, il était presque impossible à un francophone unilingue de travailler dans ces services alors qu'un unilingue anglais pouvait, au contraire, y travailler uniquement dans sa langue. On a formulé et soumis un certain nombre de recommandations visant à atteindre l'égalité du français et de l'anglais comme langues de travail dans ces composantes.

pourrait appeler les « services propres à la radiodiffusion », en s'intéressant uniquement à ceux qui pouvaient tomber sous le coup de la

Loi sur les langues officielles.

Les renseignements recueillis au moment de l'étude ont révélé un certain nombre de cas où la Société ne s'était pas conformée à la Loi dans la prestation des services écrits ou verbaux. Par conséquent, le Commissaire a formulé des recommandations portant sur les formulaires, les publications, les imprimés, les écrans, les services téléphoniques, la réception et sur un certain nombre d'éléments connexes. À cet égard, les infractions étaient beaucoup moins nombreuses au réseau français qu'ailleurs, mais il fallait que toutes les composantes de la Société prennent des mesures afin que, partout au Canada et dans ses bureaux à l'étranger, la Société puisse offrir ses services au public en français ou en anglais selon la demande.

Le groupe d'étude a appris que Radio-Canada commercialisait certains articles dérivés de sa programmation, tels que disques, livres et bandes magnétiques. La Société offre également des services techniques spécialisés à des organismes canadiens ou étrangers. L'examen révèle que la Société devrait faire en sorte que les deux groupes linguistiques puissent y avoir sensiblement le même accès.

Néanmoins que son courage, le groupe d'étude s'est aventuré dans les sables mouvants qui entouraient le Plan accéléré de rayonnement et les autres questions relatives à l'émission et à la réception des ondes. En restreignant son étude à l'examen des deux thèmes (accès égal aux services de diffusion et qualité égale de réception dans les deux langues officielles), le groupe a été en mesure de détecter un certain nombre de cas où l'une des deux langues était désavantagée par rapport à l'autre. Parfois, le Plan accéléré de rayonnement laissait de côté des communautés qui, pourtant, répondaient aux critères exigés, comme la population et la langue; parfois, certaines minorités linguistiques devaient recourir aux récepteurs FM ou UHF pour capter les émissions de Radio-Canada alors que la majorité linguistique les captait sur AM ou VHF. Il arrivait en outre que la réception soit mauvaise à certains endroits à cause de l'éloignement des émetteurs. De nouveau, la Société fut pressée d'adopter les mesures qui s'imposent pour veiller à ce que l'égalité des deux langues soit fidèlement respectée.

Le groupe d'étude a ensuite abordé la question épineuse du contenu des émissions en partant du principe que Radio-Canada doit s'efforcer de répondre de façon équitable aux exigences et aux aspirations des deux groupes linguistiques. C'est ainsi que le groupe a constaté que certains contrats passés entre la Société et des entreprises privées avaient quelquefois pour effet de priver l'un ou l'autre des groupes linguistiques de certaines émissions d'intérêt général, notamment des

sièges des principales composantes administratives de la Société² et l'autre tiers, dans les centres d'exploitation de Halifax, Moncton, Windsor, Winnipeg, Regina, Edmonton et Vancouver.

Au début, l'équipe a étudié le régime administratif élaboré par Radio-Canada pour remplir le mandat que lui fixe la Loi sur la radio-diffusion. Le groupe a constaté que la Société avait mis sur pied une organisation très décentralisée, fondée essentiellement sur les divisions et les régions. Pour s'acquitter de l'une de ses principales responsabilités qui consiste à offrir un service de radiodiffusion en français et en anglais à tous les Canadiens, Radio-Canada a mis sur pied la Division des services français (DSF) et la Division des services anglais (DSA), mieux connues sous les noms de réseau français et de réseau anglais. Dans le domaine de la réalisation et de la diffusion des émissions, les deux réseaux fonctionnent essentiellement comme deux grandes entités unilingues, même si chacun doit également fournir certains services, tant au public qu'à d'autres employés de la Société, dans les deux langues officielles. Toutes les autres composantes administratives de la Société (cf. note 2) sont tenues de fonctionner, à des degrés divers, comme des entités bilingues.

Un examen de la politique de Radio-Canada sur les langues officielles, intitulée *Langues officielles — Dotation en personnel*, a révélé un certain nombre de lacunes. Même si le document énonce les principes de base de la langue de service au public et de la langue de travail, il contient néanmoins des exceptions qui, poussées à la limite, peuvent se traduire par des infractions à la Loi sur les langues officielles. Encore plus grave est l'absence d'une politique claire et exhaustive en matière de bilinguisme qui dépasserait le stade des simples besoins en personnel pour traiter des aspects les plus divers de la langue de service et de la langue de travail. Pour qu'un organisme aussi important et aussi ramifié que Radio-Canada puisse se conformer à la Loi sur les langues officielles, il est presque indispensable qu'il formule une politique du genre à laquelle s'ajouterait, à l'intention des employés, un programme d'information renfermant les modalités d'application.

Le groupe d'étude a abordé la question de la langue de service sous deux angles différents. Il s'est d'abord penché sur les différents types de services écrits ou verbaux, y compris les écrits, les publications, tous les imprimés, les services de réception, les services téléphoniques, etc. Il a ensuite étudié certains aspects de ce que l'on

2. Les principales composantes de la Société Radio-Canada et leurs administrations centrales correspondantes sont les suivantes : à Ottawa : le Siège social, la Zone d'Ottawa, la Division des services spéciaux (y compris Radio-Canada international, les Services du Nord et des Forces armées et les bureaux à l'étranger); à Toronto : la Division des services anglais; à Montréal : la Division des services français, le siège de l'Ingénierie et l'Organisme de radio-télévision des Olympiques (ORTO).

Au cours des quarante dernières années, la Société Radio-Canada¹ s'est toujours acquittée consciencieusement de son mandat en vertu de la Loi sur la radiodiffusion. Le Commissaire et son équipe ont reconnu, dès le début de la présente étude, que les principes fondamentaux de la Loi sur la radiodiffusion et de la Loi sur les langues officielles contiennent nombre d'objectifs semblables et complémentaires. En fait, Radio-Canada fut l'un des premiers organismes fédéraux à faire du bilinguisme institutionnel une réalité.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, Radio-Canada s'appuie sur deux vastes réseaux, l'un français et l'autre anglais. Pour ce qui est de la programmation, chaque réseau fonctionne comme une entité unilingue, mais ensemble, ils contribuent grandement à faire de Radio-Canada une société de la Couronne véritablement bilingue. Il est clair et naturel que cette forme de bilinguisme institutionnel ne revêt pas l'aspect d'un service offert en deux langues car il y a deux réseaux parallèles qui tentent de répondre aux besoins du groupe linguistique dont ils sont censés être le reflet.

La présente étude et les recommandations qui en découlent ont uniquement trait à l'application de la Loi sur les langues officielles et ont été conçues dans le but d'aider Radio-Canada à se conformer aux dispositions de la Loi sur les langues officielles avec autant de réalisme et d'originalité qu'elle se conforme à la Loi sur la radiodiffusion. Certains projets de la Société (comme le Plan de rayonnement accéléré), tout à fait justifiés du point de vue administratif et budgétaire, ne nous paraissent pas cependant satisfaire pleinement aux exigences de la Loi sur les langues officielles, et les recommandations qui suivent font état de ces lacunes.

Même si les recommandations indiquent, par définition, des lacunes, elle ne diminuent en rien la valeur des services offerts par Radio-Canada dans les deux langues officielles.

Sommaire

En décembre 1975, le Bureau terminait une étude spéciale sur la Société Radio-Canada. L'étude tentait de déterminer dans quelle mesure la Société dans son ensemble observait les prescriptions de la Loi sur les langues officielles en ce qui concerne la « langue de service » et la « langue de travail ».

Le groupe d'étude a mené environ 225 entrevues au sein de la Société. Environ les deux tiers de ces entrevues se sont déroulées aux

1. Saut indication contraire, l'expression « Radio-Canada » signifie la Société Radio-Canada dans son ensemble, et non le seul réseau français.

L'an dernier, les téléspectateurs et les auditeurs (pas tous sévres de la cablodiffusion en provenance des États-Unis) ont déposé 22 plaintes contre la Société Radio-Canada. Elles portaient entre autres sur l'envoi de lettres et de formules rédigées en anglais à des francophones, ou vice-versa, ainsi que sur les lacunes du Plan accéléré de rayonnement — plan ingénieux s'il en fut, quoique peut-être théorique-ment imparfait, visant à servir chaque Canadien dans la langue officielle de son choix, si possible de son vivant. Cela étant dit, Radio-Canada a réglé la plupart des plaintes de façon satisfaisante.

Noire étude spéciale (résumée ci-dessous) montre bien que la Société a été l'un des premiers organismes fédéraux à faire du bilinguisme institutionnel une réalité. Les deux ou trois années à venir nous diront si la Société sera heureuse de dormir sur ses lauriers ou continuera de battre en brèche.

APPRECIATION

RADIO-CANADA — L'image en souffrance

Le poste suivrait un cours de langue.

poraire serait engagé à partir de décembre 1974 alors que le titulaire de décision. Le ministère a répondu au Commissaire qu'un guichetier temporaire.

Le Commissaire a fortement incité le ministère à reconsidérer sa tion du Commissaire mais n'a pas cru utile d'engager un guichetier.

Le ministère a acquiescé à la première partie de la recommanda-cophone des services en français.

de façon temporaire, un employé bilingue pour assurer au public fran-1976 au 31 octobre 1975. Dans l'intervalle, le ministère devrait engager, date de désignation du second poste de guichetier bilingue, du 31 mars français, le Commissaire a recommandé au ministère de devancer la risquant de ne pas assurer présentement des services adéquats en Lake était francophone et que la répartition des postes bilingues En tenant compte du fait que 28,7 % de la population d'Elliot 31 mars 1976.

Un des guichetiers était bilingue et un autre le serait en date du 31 mars 1977.

avait été désignée bilingue et celle de son adjoint le serait à compter du A compter du 30 septembre 1975, la fonction de maître de poste unilingues anglais 12; unilingues français 2.

d'Elliot Lake se répartissaient comme suit :

Le ministère a précisé au Commissaire que les 16 postes au bureau

langues officielles n'avaient pas été respectées. Pour sa part, la représentante a dit s'étonner de la plainte, étant donné que le répondant n'avait exprimé aucune objection en sa présence. Le ministre a affirmé qu'il disposait d'employés bilingues qui auraient pu interviewer le plaignant et que les renseignements contenus dans les documents en question existaient dans les deux langues officielles.

Le Commissaire a répondu que l'incident démontrait une faiblesse dans l'organisation du ministère. Il a donc recommandé que, dans la Région de la capitale nationale, les études de commercialisation et les programmes publicitaires soient menés de manière à permettre aux clients et aux répondants d'être toujours interviewés dans leur langue officielle. Il a en outre recommandé que la Division de la commercialisation prenne toujours l'initiative d'offrir à son public le choix de communiquer en anglais ou en français.

Le ministre a informé le Commissaire qu'il avait pris les mesures qui s'imposaient pour remédier à la situation dès qu'il avait été instruit de la plainte et que la Division de la commercialisation communiquait avec tous ses clients dans la langue officielle de leur choix.

Dossiers nos 2687, 2790 et 3338 — Le bureau de poste d'Elliott Lake

Un francophone se plaint du manque de services bilingues au bureau de poste d'Elliott Lake. Il déclare que le guichetier est unilingue anglais et qu'il doit faire appel à un collègue occupé à d'autres fonctions chaque fois qu'un client veut communiquer avec lui en français. Il soutient que le maître de poste refuse aux francophones les services auxquels ils ont droit. Par la suite deux autres francophones se sont aussi plaints de l'absence de service en français au même bureau de poste.

Le ministère des Postes a informé le Commissaire que le maître de poste niait catégoriquement l'assertion du plaignant à l'effet qu'il refusait de donner aux francophones les services en français. Il a déclaré que les affiches, les formules de déclaration d'impôt et d'autres imprimés mis à la disposition du public dans ce bureau étaient disponibles dans les deux langues officielles. Il a toutefois reconnu qu'aucun des guichetiers à plein temps ne pouvait s'exprimer en français et qu'on devait faire appel à un autre employé chaque fois qu'un client désirait se faire servir en français.

Le Commissaire a recommandé que des postes de guichetier à plein temps soient désignés bilingues au plus tard le 31 mars 1975 afin que le public puisse obtenir en tout temps et de façon spontanée des services dans les deux langues officielles.

Le ministère a informé le Commissaire qu'un deuxième poste de guichetier sera identifié comme bilingue et que le titulaire suivra des cours de langue à partir de septembre 1975. Un employé bilingue le remplacera durant son absence. Le Commissaire a, par la suite, appris que l'employé concerné n'allait pas commencer ses cours de langue avant février 1976.

Dossiers nos 3252 et 3394 — Rue et ave

Les deux dossiers font état des difficultés auxquelles s'est heurté un francophone pour avoir adressé des lettres en français à Edmonton. Ces dernières lui ont été retournées portant soit la mention « No such number », soit la mention « No such address ». Il semble que l'incident se soit produit une bonne vingtaine de fois.

Le ministère a expliqué que la fréquence du problème était imputable à la difficulté de distinguer les mots « rue » et « ave » l'un de l'autre lorsqu'ils étaient écrits à la main. On comprend facilement que les employés aient pu lire « avenue » au lieu de « rue ». Étant donné le système de quadrillage en usage à Edmonton, cette erreur d'interprétation engendrait inmanquablement le genre de problème soulevé par les plaignants.

Le ministère s'est excusé auprès de ces personnes et a fait remarquer que les écritureaux avaient été posés aux murs et que des avis avaient été ajoutés aux livres de commande afin d'attirer l'attention du personnel sur le problème. Le ministère a ajouté que l'utilisation du code postal empêcherait la répétition de telles erreurs et a proposé que les plaignants soient informés en conséquence.

Dossier no 3266 — Etude de marche

Une représentante de la Division de la commercialisation du District de l'Est s'est présentée au bureau d'une association culturelle canadienne-française à Ottawa en vue de discuter du code postal. Elle était incapable de s'exprimer en français et l'association s'en est plainte au Commissaire, lui faisant remarquer que beaucoup de francophones habitaient cette partie de la ville. La représentante avait en outre laissé trois documents en anglais à l'association : un extrait du *Reader's Digest*, un dépliant sur le code postal et une liste de numéros de téléphone.

Le ministère s'est excusé de l'incident auprès du Commissaire et lui a assuré que cela ne se reproduirait plus. Il a expliqué que la représentante était une employée occasionnelle et que le programme n'était que temporaire. Malheureusement, les exigences de la Loi sur les

on avait recours aux six employés mentionnés uniquement en l'absence du préposé au courrier recommandé et qu'elles étaient leurs fonctions habituelles.

Après maints rappels, écrits et téléphoniques, tout aussi infructueux les uns que les autres, le Commissaire a finalement reçu, au bout d'*exactement 17 mois*, une réponse du ministère dans laquelle ce dernier affirmait que tous les écritaux étaient désormais bilingues, mais ne donnait toujours pas les renseignements requis au sujet des employés bilingues, se contentant de mentionner que « d'autres dispositions administratives » avaient été prises, sans en préciser la nature. Mécontent du peu d'éclaircissements fournis sur la question restée en suspens, le Commissaire a décidé de fermer le dossier et de faire paraître le cas dans son rapport annuel.

Dossier n° 2646 — Un sur vingt-deux

Un organisme francophone se plaint de ce que le ministère ait identifié « unilingues anglais » des postes actuellement occupés par des Franco-manitobains bilingues. En outre, il prétend que le nombre de postes bilingues identifiés par le ministère n'était pas suffisant pour servir convenablement la population francophone de la région de Winnipeg en général, et celle de Norwood Grove en particulier. Le Commissaire a demandé au ministère d'examiner la situation à Norwood Grove et dans les autres bureaux de poste de la région de Winnipeg. Il a par ailleurs au Conseil du trésor pour exprimer son inquiétude de ce que l'identification d'un trop grand nombre de postes unilingues anglais entraîne une baisse graduelle de la qualité des services bilingues.

Le ministère a répondu que le bureau de poste de Norwood Grove était au service d'une communauté en majeure partie anglophone, les francophones habitant des régions avoisinantes, mais que le ministère et le Conseil du trésor allaient de toute manière étudier la situation.

Selon les résultats de l'étude que le ministère a, par la suite, communiés au Commissaire, les trois commis du bureau de Saint-Boniface, l'un seul des vingt-deux commis du bureau principal à Winnipeg, l'un des deux commis du bureau de Norwood Grove et l'unique commis du bureau de Saint-Norbert étaient bilingues.

Le Commissaire a jugé raisonnable, compte tenu des explications du ministère, qu'il n'y ait qu'un seul commis bilingue à Norwood Grove. Par contre, la présence d'un seul commis bilingue au bureau de poste principal de Winnipeg lui semblait tout à fait insuffisante. Le Commissaire a donc recommandé que le ministère prenne les mesures qui s'imposent pour que le bureau de poste principal de Winnipeg assure ses services dans les deux langues officielles en tout temps.

vices bilingues, se servant souvent des conventions collectives qui le lient aux syndicats comme prêtre à son inaction.

La création d'une Direction des langues officielles (qui manque encore de personnel) et la nomination de coordonnateurs régionaux des langues officielles constituent des pas dans la bonne voie. En outre, la bilinguisation des tampons et de la plupart des écritaux internes serait, selon le ministère, presque achevée.

Sur les 28 recommandations découlant de nos études spéciales portant sur Moncton et sur le siège du ministère (effectuées respectivement en 1972 et 1973), 12 seulement paraissent avoir été plus ou moins appliquées. Le ministère ne s'est pas encore attaqué aux recommandations qui l'aideraient véritablement à satisfaire aux exigences de la Loi sur les langues officielles et à éviter la répétition de certaines plaintes. Par exemple, le ministère semble ne porter qu'une attention distraite à la recommandation n° 2 de l'étude nationale qui le pressait d'établir des directives précises sur la prestation des services bilingues.

Ce n'est pas l'engagement personnel du sous-ministre en matière de réforme linguistique qui est en cause, mais plutôt l'attitude de l'administration. L'antagonisme bien connu entre le ministère et ses employés sur d'autres questions n'aide pas non plus à promouvoir la réforme linguistique. Quelles que soient les raisons de cette piètre tenue, une chose est certaine : pour améliorer sa crédibilité linguistique, le ministère ferait mieux de se magnifier le popotin. S'il le fait, certains d'entre nous iront jusqu'à lui pardonner de livrer quelques cartes de Noël à Paques.

PLAINTES

Dossier n° 1889 — Hâte-toi lentement

Un francophone fait remarquer que tous les écritaux du bureau de poste principal de Regina (Saskatchewan) sont en anglais seulement et que les services n'y sont pas assurés en français.

Le ministère a répondu que le préposé au courrier recommandé ou, en son absence, six autres employés étaient en mesure de servir les francophones. Par ailleurs, de concert avec les représentants du ministère des Travaux publics, il était en train d'examiner la question des écritaux.

Le Commissaire a jugé que cette situation n'était pas satisfaisante, puisqu'un client qui veut se procurer des timbres ne s'adressera probablement pas au préposé au courrier recommandé. De plus, si ce dernier est déjà occupé à ce moment-là, il lui sera impossible de servir le client francophone. Le Commissaire a donc demandé au ministère pourquoi

Un grand nombre des 64 plaintes déposées contre le ministère en 1975 portaient sur des problèmes courants qui auraient pu être réglés promptement. Or, ils l'ont rarement été. Tout en admettant nos propres lacunes épistolaires, il faut dire que dans certains cas la lenteur des Postes confinait à la paralysie : il a fallu, par exemple, 17 mois pour régler une plainte tout compte fait assez simple. Dans d'autres cas, en dépit de nos pressions répétées, le ministère n'a pu trouver de solutions satisfaisantes aux problèmes classiques que pose la prestation de ser-

Les Postes qui, comme on s'en doute, ont l'habitude de manipuler des lettres empoisonnées, ne s'étonneront sans doute pas trop de celle que nous sommes sur le point de leur livrer. Bien que la direction nous ait assurés l'an dernier que tout irait mieux, les efforts du ministère en vue de fournir des services bilingues de « première classe » se sont révélés extrêmement décevants.

APPRÉCIATION

POSTES — Cul-de-sac

Le Commissaire a répondu qu'il était en désaccord avec l'interprétation que donne le conseiller juridique des mots « ministère ou . . . organisme du gouvernement du Canada », « service accessible » et « public » et qu'il considérerait sa recommandation bien appuyée par la teneur, l'esprit et l'intention de la Loi sur les langues officielles. C'est pourquoi selon lui, l'article 26 (4) ne s'applique pas et la plainte ne tombe pas, sous le coup de l'article 26 (4) alinéa (a) ou (b). Le Commissaire a ajouté que de toute façon une telle avocasserie était injustifiée vu le dénouement heureux de l'affaire dont il ferait rapport, de la façon habituelle, au greffier du Conseil privé et au Parlement.

« Vous serez toutefois heureux d'apprendre que les enregistrements seront faits dans les deux langues dès que possible et nous vous remercions d'avoir porté la plainte à notre attention. « Par ailleurs, nous aimerions savoir si vous avez songé à utiliser le droit qui est le vôtre de refuser d'instruire la plainte. En effet, aux termes de l'article 26 (4) de la Loi sur les langues officielles vous pouvez renvoyer la plainte si (a) « [son objet] est sans importance », (b) « [elle] est futile ou vexatoire ou n'a pas été faite de bonne foi », ou enfin (c) « [son objet] . . . ne relève pas de la compétence que [vous] confère la présente loi ». Pour toutes ces raisons, nous croyons qu'elle aurait dû être renvoyée. Cependant, en eût-il été ainsi, que nous n'aurions pu participer à cet échange capiteux de lettres. »

dans l'annuaire téléphonique du gouvernement du Canada et a manifesté l'intention d'en informer sa clientèle.

Avant de se prononcer sur la question, le Commissaire a fait remarquer que la plaignante pensait téléphoner à la Section des publications officielles de la Bibliothèque, lorsqu'elle a composé le numéro 992-6945 figurant à l'annuaire téléphonique du gouvernement. Il a demandé s'il s'agissait bien du numéro de la section à ce moment-là.

La Bibliothèque a répondu dans l'affirmative en ajoutant, cependant, que le numéro avait été celui des renseignements généraux français et que malheureusement, la ligne n'avait pas été débranchée du service automatique lorsque les numéros ont été changés. (Plus tard, un appel téléphonique apprenait au Commissaire que la ligne était maintenant débranchée.)

Le Commissaire a soutenu que le service direct donné « à titre gracieux » par la Bibliothèque aux particuliers (dans le cas qui nous occupe, à une fonctionnaire d'une autre bibliothèque fédérale), est un service offert au public, en vertu de l'article 9 (1) de la Loi sur les langues officielles et que la Bibliothèque y était assujettie.

Toujours d'après le Commissaire, l'existence de deux lignes distinctes pour les renseignements généraux en français et en anglais est conforme à la Loi du moment que la clientèle de la bibliothèque en est informée. Il faut nécessairement que toutes les inscriptions dans l'annuaire téléphonique du gouvernement soient exactes. Comme ce n'était pas le cas à cause des changements et des erreurs matérielles et comme il est plus facile de modifier les enregistrements que les répertoires trimestriels, le Commissaire a recommandé que les messages français et anglais donnés par le service automatique se terminent par une courte phrase dans l'autre langue, indiquant le numéro à composer pour obtenir des renseignements généraux dans cette autre langue.

La Bibliothèque a répondu qu'elle ne pensait pas que son service soit, en fait ou en droit, offert au public et que par conséquent, elle consulterait son conseiller juridique sur l'interprétation de la Loi sur les langues officielles par le Commissaire. Elle a, par la suite, répondu au Commissaire en ces termes :

« Mon avocat principal entérine ma position selon laquelle « la Bibliothèque du Parlement ne constitue ni un ministère, ni un organisme du gouvernement du Canada, ni un corps judiciaire, quasi-judiciaire ou administratif ni même une société d'État » et « elle n'est pas au service du public en général », mais bien, comme le porte l'article 2 de la Loi sur la Bibliothèque du Parlement (S.R.C. (1970) C. L.), « pour l'usage des deux Chambres du Parlement ». Par conséquent, pour « ces raisons au sens strict de la loi, la plaignante ne peut soumettre la question au Commissaire aux langues officielles ».

Le greffier était d'avis que cette mesure améliorerait la situation et que sa mise en application donnerait des résultats au cours de l'été prochain.

Après avoir fait écho au souhait qu'exprimait le greffier de voir s'améliorer la situation lors de la prochaine saison, le Commissaire a suggéré que les visites guidées soient offertes dans des délais raisonnables au public des deux langues officielles de sorte qu'un groupe n'ait pas à attendre plus longtemps que l'autre.

Par la suite, le Commissaire, après avoir reçu deux autres plaintes soulignant également l'absence ou l'insuffisance du français dans les services offerts aux visiteurs des édifices du Parlement, a discuté de l'ensemble de la question avec le président et le greffier. Ce dernier a promis de surveiller de plus près la qualité du français des guides. De son côté, le président de la Chambre a indiqué qu'il accorderait une très haute priorité à l'application de la Loi sur les langues officielles par le Parlement.

Le Commissaire, tout en assurant les plaignants qu'il se proposait de rester particulièrement vigilant en observant la suite pratique qui sera donnée à ces promesses, a exprimé la certitude que les instructions données par le président et le greffier de la Chambre des communes reposaient sur une volonté ferme de leur part d'effectuer des réformes durables.

Dossier n° 3527 — Bibliothèque du Parlement

Une fonctionnaire anglophone prétend qu'un après-midi, après avoir composé le numéro 992-6945 (Bibliothèque du Parlement), elle a eu droit à une réponse pré-enregistrée en français seulement.

La Bibliothèque a répondu au Commissaire que, de toute évidence, la confusion était due à l'existence de deux numéros de téléphone distincts pour les renseignements généraux, un en français et un en anglais. Lorsque la Bibliothèque est fermée, ces lignes sont branchées à un service automatique de réponse téléphonique, de façon à ce que le personnel puisse, à son retour, donner suite aux demandes de renseignements. Peut-être les enregistrements devaient-ils être bilingues, mais la Bibliothèque du Parlement, a-t-on dit, a été instituée d'abord à l'intention des députés et des sénateurs et c'est par leur intermédiaire qu'elle dessert indirectement le public. Le service direct aux partikuliers n'est offert qu'à titre gracieux. La Bibliothèque n'avait jamais reçu, de la part des parlementaires, de plaintes à ce sujet et, par conséquent, ne voyait aucune raison d'effectuer de modification. Elle a donc demandé si la plainte provenait du Parlement. En menant sa propre enquête, la Bibliothèque avait découvert que le numéro de téléphone des renseignements généraux français était inexact sous quatre rubriques

Un francophone rapporte au Commissaire qu'il s'est présenté à l'entrée du Parlement d'Ottawa le 13 juillet 1974, à 11 h, pour une visite guidée et s'est placé à la porte de gauche où un écriteau indiquait : « Visite en français ». Après avoir attendu plus d'une heure et vu défilier une centaine de visiteurs anglophones, il a dû, pour ne pas rentrer chez lui bredouille, accepter les services d'un guide anglophone avec une trentaine d'autres visiteurs francophones qui avaient eu la patience d'attendre jusque là.

Le greffier de la Chambre des communes a informé le Commissaire qu'il avait fait enquête auprès du personnel de sécurité et auprès des guides en poste au moment de l'incident mais que, malheureusement, aucun d'entre eux ne se souvenait de ce dernier. Il a ajouté que cela n'excusait en rien l'attente prolongée imposée, d'autant plus que le groupe de visiteurs auquel s'était joint le plaignant avait dû se contenter des services d'un guide anglophone alors qu'il était clairement indiqué que la visite était offerte en français.

Le greffier a constaté que la situation s'expliquait du fait que vers 11 h, au cours de l'été, après la cérémonie de la relève de la garde, de nombreuses personnes voulaient visiter le Parlement, d'où il s'ensuivait qu'un certain nombre d'entre elles devaient attendre à cause du manque de guides à ces moments d'affluence. Il a ajouté que malgré des efforts répétés pour faire face à ces difficultés, tant que la relève de la garde entraînerait un afflux de visiteurs aux édifices du Parlement, la situation ne pourrait que difficilement s'améliorer.

Le greffier a ensuite fait état d'une seconde difficulté : celle de recruter des étudiants comme guides pour l'été. Il s'agit de quelques 15 jeunes garçons ou filles qui devraient, pour bien s'acquitter de leur travail, être bilingues. Ces jeunes viennent de tous les coins du Canada et le greffier a expliqué qu'il n'avait pas toujours l'occasion de les interviewer avant qu'ils n'arrivent à Ottawa. Jusqu'ici on avait pris des renseignements auprès d'eux sur leurs aptitudes à s'exprimer dans les deux langues officielles et, la plupart du temps, on les croyait sur parole. Il s'ensuivait que bien des jeunes qui s'étaient dits aptes à offrir au public des services bilingues s'avéraient par la suite incapables de le faire.

Le président et le greffier de la Chambre des communes ont discuté à plusieurs reprises du problème soulevé par cette plainte. Ils ont finalement opté pour la solution suivante qui, à leur avis, aurait dû être mise en vigueur depuis longtemps : avant d'adjoindre au personnel régulier des guides de l'extérieur, ceux-ci seraient interviewés par téléphone à leur lieu de résidence, afin de vérifier leurs connaissances des deux langues officielles.

sont pas encore toujours offertes dans les deux langues officielles. Pour la troisième année consécutive, le Commissaire a dû signaler quelques cas où la Loi n'a pas été respectée dans ce cénacle des tribunaux du peuple. Une visite sur la Colline du Parlement constitue un événement mémorable pour la plupart des Canadiens. La perfection n'est peut-être pas de ce monde, mais il nous semble que la Colline devrait être le haut lieu du bilinguisme au pays.

cas où les services ont trompé leurs légitimes aspirations. Ils se plaignent ou bien de l'incapacité des gardes et des guides à leur faire visiter l'enceinte du « salon des races » en français ou alors, de la médiocrité du français que parleraient certains guides. Les autorités compétentes se sont empressées d'apporter une solution à la plupart des plaintes. Néanmoins, et malgré le stimulant encouragement du Président et du greffier de la Chambre des communes, les visites ne

Malgré les louables efforts des deux Présidents, certains Canadiens continuent de déplore les trop fréquentes entorses que fait le Parlement à la Loi sur les langues officielles. Ils ont relevé environ douze cas où les services ont trompé leurs légitimes aspirations.

APPRECIATION

PARLEMENT—La colline inspirée

12 recommandations sur 36.

En fin de compte, même si on a l'impression qu'il consacre un peu de son énergie à la réforme linguistique, on ne peut en évaluer le rendement à sa juste valeur. Il faut attendre que ses vastes programmes aient donné des résultats plus tangibles et qu'un bon système de contrôle ait été mis en place.

On peut cependant lui accorder que contrairement à un autre organisme de régie, qui semble peu disposé à étudier sérieusement l'opportunité de faire la même chose, l'Office déclare sans ambages dans ses avis que les audiences publiques peuvent se tenir en anglais et en français et qu'il est toujours possible d'obtenir des services d'interprétation. Il semble avoir fait des progrès considérables dans l'application de 12 recommandations sur 36.

nous est impossible de dire autre chose que ceci : « Il semble avoir fait certains efforts ». Nos demandes répétées ont apporté quelques éclaircissements quant au lacanisme de l'Office, malheureusement ils étaient bien trop tardifs pour qu'ils nous soient d'une grande utilité dans la préparation du présent rapport.

Nous serions portés à croire que le fait de chercher continuellement des moyens pour réduire la consommation de nos richesses naturelles a sapé l'énergie bureaucratique de l'Office. De toute façon, il n'a répondu que très laconiquement lorsque Bureau lui a demandé dans quelle mesure il s'était efforcé d'appliquer les recommandations de l'étude spéciale de 1974. La réponse était à ce point laconique, qu'il

APPRECIATION

OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE — Tintin au pays de l'or noir

Malgré tout, la campagne de recrutement a connu un succès tel que le Secrétaire général des Musées nationaux pouvait rapporter quelques mois plus tard que 90 % des gardes du Musée national des sciences et de la technologie étaient en mesure de servir le public en français. Qui plus est, des ententes administratives permettaient d'assurer des services bilingues en tout temps.

Par conséquent, si on embauchait un grand nombre d'unilingues, l'efficacité de la fonction publique sans égard aux connaissances linguistiques. D'autre part, la compétence des candidats était évaluée par la Commission de trouver des personnes possédant l'expérience et le calibre voulus, que cela pouvait causer certains inconvénients. En effet, il est difficile de servir le public en tout temps dans les deux langues officielles, mais sécurité devraient être désignées bilingues si on voulait être en mesure Les Musées nationaux ont ajouté que tous les postes de garde de en fonction s'échelonnerait sur une période de quinze mois.

ment de nouveaux gardes de sécurité avait débuté et que leur entrée- a finalement réussi et on a fait savoir au Commissaire que le recrutement que les musées doivent avoir leur propre service de sécurité. Il n'aurait pas de sécurité de son mieux pour convaincre le Conseil du n'aurait pas de sécurité de son mieux pour convaincre le Conseil du

Le musée a répondu que le Secrétaire général des Musées nationales. Pourrait, en tout temps, répondre au public dans les deux langues pour qu'il puisse compter un nombre suffisant de gardes bilingues qui demandé aux autorités du musée de prendre les mesures qui s'imposent tentes administratives avec les autres ministères. Le Commissaire a donc ses propres responsabilités en matière de bilinguisme grâce à des en- même avis et croit plutôt qu'il appartient à chaque organisme d'assumer d'Approuvements et Services Canada. Toutefois, il n'est pas du

Deux francophones se plaignent que des agents de sécurité du Musée national des sciences et de la technologie n'ont pu leur donner de renseignements en français.

Le musée a répondu que le Commissaire devrait s'adresser au ministre des Approvisionnements et Services qui a fourni les agents de sécurité.

Le Commissaire a fait remarquer que d'autres organismes avaient, de temps à autre, formulé des suggestions semblables sur certains aspects du bilinguisme qui, selon eux, relevaient des Travaux publics ou

Dossiers nos 2852 et 3188 — Agents de sécurité

PLAINTES

Au cours de la période observée, le public a déposé 12 plaintes contre les quatre musées nationaux. Il était surtout question d'agents de sécurité, de préposés aux ascenseurs, d'employés des cantines et de téléphonistes qui ne s'exprimaient pas en français. Le Secrétaire général, orchestrant d'une main adroite ses différents fiefs, a réglé toutes les plaintes avec panache mais en gardant les pieds sur terre. Comme les Musées nationaux ont décidé d'exiger un certain degré de bilinguisme de la part de leurs nouveaux agents de sécurité, le public devrait bientôt obtenir de ces anges gardiens de meilleurs services bilingues. Ces progrès, cependant, ne sont pas suffisants pour permettre aux Musées nationaux de décrocher une médaille d'or. Mais, être un brillant second n'est pas un honneur à dédaigner complètement.

APPRECIATION

MUSÉES NATIONAUX DU CANADA — Le cabinet des antiques

interrogé dans les deux langues. Le plaignant ignorait l'identité de son interlocuteur et personne à la division de la dotation en personnel ne se rappelait l'incident.

Étant donné que le ministre n'avait aucune raison valable de mettre la parole du plaignant en doute, il a conclu que ses désirs n'avaient pas été respectés par suite de ce malentendu. Il a reconnu le bien-fondé de l'appel et a informé le Commissaire qu'un nouveau comité de sélection serait créé par la Commission de la fonction publique et que les candidats feraient l'objet d'un second examen. Le plaignant serait alors interrogé dans la ou les langues de son choix.

dernier assure le plus largement possible le respect des objectifs et de l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Il a présenté sous forme bilingue, des guides, des documents et des formules, et un personnel à s'entourer d'un personnel capable d'assurer des services dans les deux langues officielles là où le besoin se faisait sentir. Il a soutenu pour tant que le Service de main-d'œuvre agricole du Canada n'était pas soumis à la Loi sur les langues officielles.

Le Commissaire a répondu qu'il reconnaissait que la Loi ne s'appliquait pas directement au Service de main-d'œuvre agricole du Canada et que c'était pour cette raison qu'il avait fait la recommandation au ministre qui, lui, au contraire du Commissaire, pouvait demander l'inclusion de la clause dans les contrats.

Le Commissaire, quoique déçu de la décision du ministre, s'est dit encouragé par ce que ce dernier avait déjà fait pour permettre à l'organisme mis en cause d'assurer ses services dans les deux langues.

Dossier n° 3467 — Les aléas de la communication

Un fonctionnaire francophone du ministère envoie au Commissaire copie de l'appel qu'il a interjeté auprès de la Commission de la fonction publique. Le plaignant estime qu'il n'a pas été équitablement évalué car un comité de sélection ne lui a posé aucune question en français bien qu'il ait demandé qu'on l'interroge en français et en anglais. En outre, le comité ne lui avait même pas demandé quelle langue officielle il préférerait employer au cours de l'entrevue.

Le Commissaire a signalé au ministre qu'il avait recommandé, à la suite d'une étude spéciale de la Commission de la fonction publique, que tous les membres des comités de sélection puissent parler couramment la langue des candidats. Il y avait eu accord de principe sur cette question avant même l'envoi des résultats de l'étude à la Commission. Le Commissaire a demandé si les membres du comité étaient bilingues et pourquoi, si c'était le cas, ils n'avaient pas interrogé le candidat en français aussi bien qu'en anglais. Il a aussi voulu savoir pourquoi on n'avait apparemment pas demandé au plaignant dans quelle langue officielle il préférerait être interrogé.

Le ministre a répondu qu'on avait demandé par écrit au plaignant s'il désirait que l'entrevue se déroule en français ou en anglais ou, en-core, dans les deux langues officielles. Le plaignant avait essayé d'atteindre les personnes nommées dans la lettre pour leur faire part de son choix mais, comme elles étaient absentes, il avait laissé un message à l'employé qui avait répondu au téléphone en précisant qu'il voulait être

Le ministère a répondu qu'il a tout mis en œuvre, lorsque le Service de main-d'œuvre agricole du Canada a été créé, pour que ce clients.

dispositions de la Loi sur les langues officielles dans les services aux d'œuvre agricole du Canada, une clause les obligeant à respecter les contrats passés avec les directeurs des bureaux du Service de main-recommander au ministère de faire en sorte que soit incluse dans les trats à passer avec les directeurs. Le Commissaire a donc décidé de d'aspects concernant le fonctionnement du Service et dresse les con-contrat. Le ministère joue toutefois un rôle important dans beaucoup du ministère. Ses directeurs viennent de l'extérieur et sont engagés par Le Service de main-d'œuvre agricole du Canada ne fait pas partie d'œuvre agricole du Canada plutôt qu'aux CMC.

coles saisonniers s'adressaient normalement au Service de main-lingues. Cependant, il leur est apparu évident que les travailleurs agri-chaque endroit, ils ont rencontré un certain nombre d'employés bi-CMC de London, Tillsonburg, Simcoe, Chatham et Windsor et, à représentants du ministère, enquêter sur place. Les agents ont visité les Le Commissaire a envoyé deux de ses agents, accompagnés de faisants en français et ne manifeste pas l'intention de les aider.

Canada de la région est incapable de leur assurer des services satis-plaignant soutient que le personnel des Centres de Main-d'œuvre du chercher du travail dans les champs de tabac du sud de l'Ontario. Le Chaque année, un grand nombre de travailleurs du Québec vont

Dossier n° 3346 — Services de main-d'œuvre agricole du Canada

PLAINTES

encourageant.

Toutefois, l'étude exhaustive dont il fera bientôt l'objet nous révélera peut-être ses exploits linguistiques sous un jour beaucoup plus clair et

ministère paraît un peu moins impressionnante que celle de l'an dernier. Faute de progrès marquants, la situation linguistique générale du quatre autres recommandations touchant Winnipeg.

semble faire preuve d'une lenteur inexplicable dans l'application des aussi rigoureusement qu'elles auraient dû l'être. En outre, le ministère qui montrent que certaines de ses politiques n'ont pas été appliquées directives administratives, le ministère a fait l'objet de plaintes répétées œuvre un dispositif de contrôle continu pour garantir le respect des un guide de politiques des plus intelligents et des plus fouillées et mis en toutefois avoir négligé certains secteurs importants. Même s'il a rédigé En dépit de ces va-et-vient dignes d'éloges, le ministère semble

CONSULTATION

(21) de consulter les syndicats et associations des fonctionnaires et de rester en liaison avec ces organismes pendant la mise en application des recommandations ci-dessus qui l'exigent;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET AVANCEMENT

(22) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement de son personnel;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(23) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les mesures prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

APPRÉCIATION

MAIN-D'ŒUVRE ET IMMIGRATION — L'étranger

Le ministre semble prendre un soin minutieux à faire correspondre ses ressources linguistiques internes aux besoins réels de tout le Canada et il a accepté les principes fondamentaux de la Loi sur les langues officielles. Il offre automatiquement ses services dans les deux langues dans quelques Centres de main-d'œuvre du Canada, bien qu'ailleurs il n'assure des services en français que sur demande. C'est avec empressement et efficacité et dans un esprit de bonne entente que le ministre a répondu aux 40 plaintes dont il a fait l'objet en trouvant des solutions satisfaisantes.

Sur 17 recommandations faisant suite à l'étude spéciale effectuée dans la région métropolitaine de Winnipeg, en 1971, le ministre en a appliqué 13 de façon intégrale. À Winnipeg, le ministre dispose d'un numéro de téléphone central qui permet aux clients de recourir aux services des Centres de main-d'œuvre du Canada dans leur langue. Par exemple, si un client se rend dans un CMC sans avoir de rendez-vous et qu'il ne peut obtenir de services en français, on téléphone au centre de Winnipeg qui s'empresse de servir le client dans sa langue et, le cas échéant, de lui fixer un rendez-vous. Le ministre veille également à ce que les annonces soient publiées dans les deux langues officielles dans la région de Winnipeg.

mentation et à la fréquence des cours) à une formation de qualité égale dans la langue officielle de son choix;

Services auxiliaires

(17) de prendre des mesures pour que, d'ici le 30 juin 1976, tous les services administratifs, du personnel, de la bibliothèque et ainsi de suite, soient automatiquement fournis dans la langue appropriée (tant dans les communications orales que dans les communications écrites) aux directions ou aux sections dont le personnel est composé de membres des deux groupes linguistiques;

Emploi des deux langues officielles sur le plan interne

(18) de prendre les mesures qui s'imposent pour qu'à l'avenir toutes les communications internes de nature générale comme les directives, les notes de service, les avis sur les tableaux d'affichage, et ainsi de suite, soient diffusées simultanément dans les deux langues officielles;

(19) d'élaborer sans délai (vu le déséquilibre existant entre l'emploi de l'une et de l'autre langues officielles dans la conception et l'exécution de ses tâches, ainsi que dans les communications internes) un programme visant à stimuler et à faciliter l'utilisation de la langue française par les employés qui choisissent de s'en servir, afin de rendre l'emploi des deux langues officielles conforme au statut d'égalité de celles-ci :

(a) en suivant sa propre politique sur les langues officielles voulant que chaque employé ait, en règle générale, la possibilité de travailler dans la langue officielle de son choix;

(b) en étudiant la possibilité de mettre sur pied, à tous les niveaux hiérarchiques de son administration centrale, des structures administratives (par exemple, des unités ou des groupes) qui peuvent travailler régulièrement et prioritairement en français;

(c) en étudiant la possibilité d'augmenter, à l'administration centrale, le nombre de postes exigeant la connaissances du français;

(d) en rendant possible l'utilisation du français au cours des réunions, des séminaires et des rencontres, ainsi que dans les communications avec les bureaux régionaux;

(e) en encourageant les francophones et leurs collègues anglophones à étendre, par tous les moyens possibles, l'usage fonctionnel du français dans les communications internes orales et écrites, en particulier au cours des réunions d'ordre technique et professionnel, dans la rédaction de rapports et au cours des travaux reliés aux programmes d'information;

Unités de langue française

(20) de veiller à ce que les membres des Unités de langue française ou des Unités travaillant en français puissent véritablement travailler dans leur langue, a) en précisant à leur intention et à celle des membres des autres sections qui communiquent avec elles, les règles à suivre en ce qui a trait aux communications internes (exécution et administration) et b) en exposant clairement tout programme, à court ou à long terme, en vue de leur fonctionnement;

(16) de s'assurer que, d'ici le 31 décembre 1976, son personnel, francophone et anglophone, ait un accès égal (quant au lieu, aux sujets, à la documentation et perfectionnement

(b) de s'assurer, lorsqu'il obtient des manuels, des directives, des formulaires, publiés séparément en français et en anglais par d'autres organismes, qu'il obtient des exemplaires dans les deux langues officielles et que, par la suite, les éditions appropriées quant à la langue soient mises à la disposition des utilisateurs;

(15) (a) de compléter son inventaire des guides, des manuels techniques et administratifs, et ainsi de suite, produits et reçus sur le plan interne, de vérifier s'ils existent dans les deux langues et d'établir un ordre de priorités ainsi qu'un échéancier de traduction de ces ouvrages; de prendre ces mesures et toute autre disposition utile pour que, dans les plus brefs délais, les ouvrages concernés soient disponibles dans les deux langues officielles et que tous les textes modifiés s'y rapportant soient automatiquement et simultanément diffusés en français et en anglais;

Instrument de travail

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

(14) de réexaminer le recensement des postes et le profil linguistique du personnel dans les bureaux régionaux afin de déterminer dans quelle mesure la compétence linguistique du personnel de ces bureaux répond aux exigences du service au public et de la communication interne;

RECENSEMENT DES POSTES ET PROFIL LINGUISTIQUE DU PERSONNEL

(13) de s'assurer que, dorénavant, les organes de communication choisis permettent de fournir réellement les services aux deux communautés linguistiques du pays, ce qui exige entre autres choses qu'on se serve des hebdomadaires comme substituts dans les provinces ou régions où les quotidiens font défaut dans une des langues officielles;

Emploi des médias

(c) de s'assurer que soient rendus bilingues, d'ici le 31 mars 1976, les formulaires et les timbres de caoutchouc, timbres dateurs y compris, encore unilingues; de veiller à ce que les inscriptions sur tous les timbres soient équivalentes dans les deux langues officielles et à ce qu'on adopte, le cas échéant, la datation internationale;

(b) d'entreprendre des démarches immédiates pour que, dès la parution des prochains annuaires téléphoniques concernant les bureaux régionaux de l'Haï-fax, de Toronto, de Winnipeg et d'Edmonton, toutes les inscriptions relatives à ces bureaux soient désormais bilingues;

(12) (a) de s'assurer, d'ici le 30 juin 1976, que partout, à l'administration centrale et dans les bureaux des régions, tous les écriteaux, inscriptions, tableaux indicateurs et autres manifestations écrites et visuelles soient bilingues et respectent le statut d'égalité des deux langues officielles;

Signalisation, annuaires téléphoniques et autres questions

(b) de rappeler sans tarder à ses hauts fonctionnaires et à ses délégués ou représentants à l'étranger qu'ils doivent, lorsqu'ils ont des contacts avec le public (quelle que soit la nature qu'adoptent ces contacts : rencontres, conférences, foires internationales, et ainsi de suite), prendre les mesures appropriées pour qu'en toutes circonstances le statut d'égalité des deux langues officielles du Canada soit reconnu et respecté, compte tenu de l'attention qu'ils estiment devoir accorder à d'autres langues;

Publications

(9) (a) de s'assurer que toutes les publications actuelles ou futures, y compris les dépliants, les brochures, les affiches, les guides, les livres, et ainsi de suite, que le ministère prépare ou distribue à un public composé de membres des deux groupes linguistiques, soient bilingues, de préférence sous une même couverture;

(b) de s'assurer, lorsqu'il n'est pas possible de se conformer entièrement à la recommandation 9 (a), que le ministère indique dans toute édition unilingue l'existence d'éditions équivalentes dans l'autre langue officielle et l'endroit où l'on peut se les procurer;

(c) de vérifier sa distribution des publications éditées séparément dans les deux langues afin de s'assurer que les destinataires reçoivent l'édition appropriée et, le cas échéant (les ambassades du Canada, les consulats, par exemple), les deux éditions simultanément;

(d) de s'assurer que son personnel chargé de la distribution des publications ait à sa disposition des stocks suffisants dans les deux langues;

Correspondance

(10) de veiller à ce que la pratique selon laquelle son personnel répond au courrier dans la langue du destinataire continue d'être observée et que tout soit mis en œuvre pour inciter son personnel ayant la compétence voulue à rédiger la correspondance dans la langue même des divers destinataires; éviter des retards non justifiés (incompatibles avec l'égalité des services) et de garantir la parité, dans une langue comme dans l'autre, de la qualité des textes;

Recrutement

(11) (a) d'intensifier ses relations avec les maisons d'enseignement et les associations professionnelles de langue française dans le but d'attirer des spécialistes francophones pour les secteurs et les divisions où, jusqu'à présent, la capacité d'expression en français n'a pas suffi pour garantir un statut égal aux deux langues officielles dans le domaine des communications internes et des services;

(b) de s'arranger avec la Commission de la fonction publique pour que les annonces relatives aux offres d'emploi soient publiées dans des journaux (ceux du Québec comme ceux du reste du pays) susceptibles de rejoindre des candidats d'expression française aptes à remplir les exigences des postes, ce qui exige qu'on se serve des hebdomadaires dans les régions ou provinces où les quotidiens font défaut dans une des langues officielles;

(b) en encourageant son personnel, dont la connaissance de la langue seconde officielle est devenue suffisante, à suivre quelques-uns des cours de perfectionnement (donnés par le ministère, par la Commission de la fonction publique ou par des maisons privées) dans la langue apprise;

(c) en évaluant et, si nécessaire, en modifiant les programmes de maintien de l'acquis déjà existants, de façon à en accroître l'efficacité et à les offrir à un plus grand nombre d'employés des deux langues;

(d) en ajoutant à ces programmes, si nécessaire, des cours spécialisés en langues seconde adaptés aux exigences d'ordre technique et professionnel propres au milieu de travail;

TRADUCTION

(5) d'évaluer périodiquement les besoins actuels et futurs en matière de traduction à la lumière des exigences de la Loi sur les langues officielles, afin de déterminer s'il y a lieu d'entreprendre des démarches auprès du Bureau des traductions du Secrétariat d'Etat en vue de faire affecter un plus grand nombre de traducteurs au Service des traductions du ministère ou d'adopter tout autre moyen utile;

(6) de prendre sans tarder des mesures pour que les bilingues de l'administration centrale ou des bureaux régionaux n'aient pas à faire de la traduction, car une telle exigence peut causer une infraction à la Loi sur les langues officielles si la qualité de la traduction n'équivalait pas à celle de l'original;

LANGUE DE SERVICE

Réception et téléphone

(7) (a) d'appliquer fidèlement sa politique qui consiste à assurer la réception du public et à répondre au téléphone dans les deux langues, dans la Région de la capitale nationale et dans tous les bureaux au service des deux groupes linguistiques;

(b) de s'assurer dorénavant que ses employés unilingues qui répondent aux appels téléphoniques puissent au moins présenter leur service dans les deux langues officielles et passent, après avoir utilisé une phrase simple et courtoise dans l'autre langue (ex. : Un instant, s'il vous plaît ou One moment please), la communication à un collègue à même de fournir sans tarder le service voulu dans la langue officielle de la personne qui appelle;

(c) de toujours accorder la préséance à la langue officielle la plus parlée par le public auquel on assure un service;

Services de qualité égale dans les deux langues

(8) (a) de prendre les mesures appropriées, d'ici le 30 septembre 1976, pour qu'à l'administration centrale et ailleurs le personnel susceptible d'entrer en contact avec le public anglophone ou francophone (y compris avec des personnes d'autres organismes fédéraux comme l'ACDI, le ministère des Affaires extérieures) puisse fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles;

tuent ou qui pourraient constituer des infractions à la loi en question. Aussi, pour corriger la situation et l'aider à remplir ses obligations, le Commissaire a recommandé au ministère de l'Industrie et du Commerce :

POLITIQUE ET PROGRAMME DE MISE EN ŒUVRE

(1) (a) d'employer, à titre de guide général, sans s'y limiter nécessairement, les constatations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour la révision de sa politique en matière de langues officielles et de les intégrer, au besoin, dans son programme de mise en œuvre;

(b) d'élaborer, d'ici le 30 juin 1976, et de réaliser dès que possible par la suite, un programme de mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles et de la politique ministérielle sur les langues officielles; d'assortir ce programme d'objectifs à court et à long terme ainsi que d'échéances et de désigner les responsables pour chaque point ou activité;

(c) de distribuer sous forme bilingue le texte de sa politique révisée sur les langues officielles à chaque membre de son personnel actuel et à tout nouvel employé par la suite;

(d) d'amplifier son activité d'information destinée à son personnel de façon à incorporer à cette activité les constatations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport ainsi que les modalités pratiques garantissant le respect de la Loi; de prendre note que le Commissaire et son personnel participent volontiers à des réunions de nature à favoriser la compréhension et l'application de la Loi sur les langues officielles;

(2) de s'assurer, dorénavant, que la personne responsable de l'application et de la coordination de la politique ministérielle sur les langues officielles :

(a) veille à la formulation d'objectifs et régit la planification et la mise en œuvre des activités afférentes au programme, en indiquant les échéances partout où il le faut;

(b) surveille et contrôle toutes les activités ayant trait aux différents aspects du programme de mise en œuvre;

FORMATION LINGUISTIQUE ET MAINTIEN DE L'ACQUIS

(3) (a) d'informer régulièrement le personnel des possibilités relatives aux cours de langue pouvant être suivis en dehors des heures régulières de travail (Circulaire du Conseil du trésor, 1974-91, en date du 29 mai 1974);

(b) de stimuler la participation à ces cours de langue de son personnel le plus susceptible d'en profiter une fois que les cours de langue auront été complétés;

(c) de fournir, sans l'imposer, une assistance en rédaction administrative à son personnel qui, ayant travaillé dans un milieu plus ou moins unilingue, n'a plus confiance en son aptitude à rédiger dans sa propre langue;

(4) de s'assurer de l'exploitation optimale des investissements dans les programmes de langues :

(a) en incitant activement son personnel à utiliser, dans les communications internes et externes, ses connaissances linguistiques nouvellement acquises;

Le ministère offre, conformément à son programme de perfectionnement du personnel, une série de cours qui ont pour but de faciliter l'adaptation des employés à leur milieu de travail, de développer leur capacité d'analyse et de cueillette des données et d'améliorer la qualité générale de leur travail. À noter toutefois qu'actuellement, 40 % de ces cours ne sont offerts qu'en anglais.

Selon les renseignements qui ont été recueillis, les contacts avec les organes d'information se limitent essentiellement aux communiqués de presse. L'étude a montré que les divers réseaux de télévision et services de télécommunications figurent sur la liste de distribution établi à cette fin mais que le ministère ne fait aucun cas des hebdomadaires publiés dans des provinces ou des régions où les quotidiens ne paraissent que dans une seule langue officielle.

Même si les personnes interrogées voient dans le recrutement un instrument indispensable à la transformation du milieu de travail et à l'incorporation de nouveaux éléments dans l'organisation, il n'en reste pas moins que les avis sont assez partagés quant aux méthodes à employer à cet égard. Incidemment, la plupart des nouveaux employés sont recrutés au Québec et en Ontario, cette dernière province fournissant la majorité d'entre eux. Par ailleurs, on était d'avis que ce sont les administrateurs qui, dans l'éventualité où le ministère choisirait de procéder par voie de concours public pour satisfaire ses besoins en main-d'œuvre, seraient le plus à même d'indiquer à la Commission de la fonction publique où et dans quels journaux faire paraître ses offres d'emploi. Mais il est à se demander si ce mode de recrutement est toujours équitable. Quoi qu'il en soit, le ministère devrait voir à effacer le déséquilibre important qui existe entre le nombre de francophones déjà à son service et le nombre de postes pour lesquels la connaissance du français suffit.

Certains des interviewés avaient la conviction que les efforts faits par le ministère en vue de recruter dans les universités et collèges francophones le personnel requis pour répondre à la demande ne suffisent pas. D'autres ont exprimé l'avis qu'il suffisait de faire paraître les offres d'emploi dans le *Globe and Mail* car, selon eux, tous ceux qui sont intéressés à entrer au service du ministère, qu'ils soient francophones ou anglophones, lisent ce journal. Le ministère se doit en définitive de recenser toutes les sources susceptibles de lui fournir des candidats appartenant aux deux groupes linguistiques, y compris les universités et collèges de langue anglaise et de langue française, de manière à exploiter tout le marché.

En somme, même si le ministère a pris un certain nombre de mesures pour se conformer à la Loi sur les langues officielles, l'étude a quand même révélé certains actes ou négligences de sa part qui consti-

Au moment de l'étude, le ministère comptait trois unités de langue française situées, une à Paris et les autres à Ottawa. Il était cependant assez facile de constater que ces deux dernières ne fonctionnaient pas vraiment comme des unités de langue française. (Qu'il suffise de mentionner que le personnel de l'une d'entre elles travaillait la moitié du temps en anglais.) Le ministère doit donc prendre sans délai les mesures qui s'imposent pour que ces unités fonctionnent en français. Même si le ministère a dit disposer des effectifs nécessaires pour fournir des services auxiliaires dans les deux langues officielles, il n'en reste pas moins que la majorité des demandes pour ces services, même celles qui viennent de francophones, sont faites en anglais. Qui plus est, la majorité des francophones travaillent surtout en anglais — qui est la langue du milieu de travail — et ce, même si les instruments de travail qu'ils ont à leur disposition sont bilingues (sauf pour ce qui est de certains imprimés à caractère scientifique et technique).

Il ressort de l'analyse des données recueillies sur le profil linguistique du personnel des cinq principaux services d'exécution du ministère que neuf postes (soit moins de 1 % de tous les postes) exigent la seule connaissance du français, alors qu'il y en a 98 qui exigent la connaissance de l'une ou l'autre langue officielle, soit 3,5 % du total. L'étude a aussi révélé que la proportion de postes déclarés bilingues à l'administration centrale s'établissait à 45 %. Environ 27 % des postes dans les 9 bureaux régionaux ont été déclarés bilingues et se retrouvent en totalité dans quatre régions, soit l'Ontario, le Québec, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard. Dans les régions, aucun poste n'a été identifié comme unilingue français, ou comme requérant le français ou l'anglais. Face aux compétences linguistiques actuelles des effectifs de ces bureaux, on peut sérieusement se demander jusqu'à quel point le principe de l'égalité de statut du français et de l'anglais comme langues de service et comme langues des communications internes peut être respecté.

Pour ce qui est du programme de maintien de l'acquis linguistique établi par le ministère, disons qu'il semble avoir tous les éléments indispensables à l'amélioration des connaissances de la langue seconde, mais qu'il ne répond apparemment pas aux attentes des participants. Il y aurait donc lieu de procéder à une étude approfondie de la question et, partant, de déterminer une fois pour toutes les exigences à respecter à cet égard. De plus, le ministère se doit absolument d'offrir à ses employés francophones qui se croient incapables de travailler dans leur langue maternelle, pour avoir vécu et œuvré dans un milieu anglophone, la chance de suivre des cours de recyclage. Sans compter qu'il lui faudrait, en dernier lieu, établir un programme visant à favoriser l'emploi accru de la langue seconde.

Le volume des traductions faites par des membres du personnel faisant office de traducteurs (généralement des francophones bilingues), que ce soit à l'administration centrale ou dans les bureaux régionaux — c'est plus particulièrement le cas au Québec — semble suffisamment important pour justifier l'intervention du ministère. On ne saurait blâmer ce dernier de vouloir servir aussi parfaitement et aussi diligemment que possible ses clients dans leur langue, mais il reste que les documents dont le personnel se sert dans ses rapports avec la clientèle devraient être traduits à l'administration centrale.

L'étude a aussi mis en lumière certaines lacunes dans le domaine des communications orales. Par exemple, les téléphonistes ne répondent habituellement qu'en anglais aux appels, ce qui ne peut que décourager les interlocuteurs francophones et donner l'impression au public que le ministère est un organisme unilingue. Cette situation tient sans aucun doute au fait qu'il y a au sein du ministère une forte proportion d'employés unilingues anglais. Des mesures ont cependant été prises récemment en vue de remédier quelque peu à la situation. Comme le problème doit être résolu, le ministère a pensé faire suivre à ses téléphonistes un cours de formation interne d'une durée de dix heures pour qu'elles puissent tout au moins présenter leurs services dans les deux langues officielles et aviser l'interlocuteur que l'appel sera transmis à un collègue en mesure de fournir le service voulu. Le fait est que les services qui sont en contact direct avec le public n'ont pas toujours eu le personnel bilingue nécessaire pour offrir des services dans les deux langues officielles; c'est notamment le cas de certaines divisions de l'administration centrale et de la plupart des bureaux régionaux, de l'exception faite de celui du Québec.

La correspondance émanant du ministère, à des fins internes comme externes, est rédigée en anglais dans la majorité des cas. Or, comme les communications de caractère complexe destinées à des francophones doivent être généralement traduites, cela entraîne fatalement des retards. Le ministère devra prendre les mesures qui s'imposent pour éviter les retards incompatibles avec l'égalité des services.

Des employés ont maintes fois exprimé l'avis au cours de l'étude que le ministère n'avait pas vraiment à fournir des services dans les deux langues officielles pour la bonne raison que la demande en ce sens était, à toutes fins utiles, inexistante. On a exprimé cet avis même dans les régions comme le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et le Manitoba où il y a une population francophone importante.

Même si près de 10 % de tous les employés de la région de la capitale nationale sont francophones, le français sert dans moins de 5 % des cas aux activités et fonctions du ministère. En outre, les réunions et les colloques se déroulent en anglais à moins que tous les participants ne soient des francophones.

La présente étude, qui a porté sur tous les aspects de la langue de service de même que sur certains éléments fondamentaux de la langue de travail, visait à faire le point sur les progrès réalisés à l'administration centrale comme dans les bureaux régionaux ainsi que sur les plans d'action du ministère à cet égard. Elle a nécessité quelque 60 entrevues réalisées entre novembre 1974 et février 1975.

Le ministère a émis sa politique en matière de bilinguisme en septembre 1974 et copie en fut remise à chaque employé. Comme cette politique ne comportait pas de directives ou d'instructions précises, il en est résulté, ainsi que l'a démontré l'étude, une absence de mesures qui, assorties d'un programme de sensibilisation du personnel, auraient permis à tout le personnel d'être parfaitement au courant de la politique suivie.

La déclaration de principes du ministère en matière de bilinguisme recèle un certain nombre d'expressions vagues du genre « dans la mesure du possible », « de façon générale » et ainsi de suite, laissant par le fait même au lecteur le soin de juger de ce qui doit être fait. Une telle situation donne inévitablement lieu à des cas d'exception ou à des malentendus qui peuvent facilement contrevenir à la Loi sur les langues officielles.

Même s'il n'a pas encore arrêté tous les détails du programme exhaustif établi aux fins de la mise en œuvre ordonnée de sa politique, le programme dont il entend bien surveiller l'application, et même s'il en est encore à déterminer les mécanismes de rétroinformation, les échancres, les grandes réalisations, etc. que cela suppose, le ministère n'en a pas moins pris un certain nombre de mesures pratiques en vue de remédier, tout au moins en partie, les obligations qu'il a aux termes de la Loi sur les langues officielles. La faiblesse du programme actuel tient au manque de coordination et de contrôle des éléments fondamentaux qui le composent, ce qui doit être corrigé au plus tôt.

Le travail de « bilinguisation » des publications, des formules et des imprimés du ministère touche à sa fin, d'après les rapports fournis par celui-ci, rapports qui indiquent que plus de 80 % de ses publications sont disponibles dans les deux langues officielles, que ce soit en une seule édition ou en éditions séparées. À noter cependant que dans ce dernier cas, il est arrivé au ministère de ne pas toujours signaler au public l'existence d'une édition équivalente dans l'autre langue officielle ni d'indiquer l'endroit où se la procurer. Quoi qu'il en soit, le ministère se doit de poursuivre ses efforts en vue de se conformer à toutes les exigences de la Loi, notamment en ce qui a trait aux écrits, aux annuaires téléphoniques régionaux, etc., qui, au moment d'aller sous presse, n'étaient pas tous disponibles en français et en anglais.

APPRÉCIATION

Le ministère, qui a su « négocier » adroitement les virages du parcours pré-olympique, signale qu'il a appliqué presque toutes les recommandations en suspens, portant sur ses bureaux à l'étranger et qui traitaient de sujets aussi variés que le service téléphonique dans les bureaux de tourisme, les formules, les écritaux, les documents imprimés, les statistiques sur la composition linguistique du personnel, la nomination des délégués commerciaux et l'évaluation des connaissances linguistiques. Le ministère a aussi, de son propre chef, fait une foule de choses méritoires. C'est ainsi qu'une centaine d'employés de l'administration centrale qui répondaient aux appels téléphoniques ont eu droit à des leçons d'une heure sur la façon de répondre aux appels dans la langue officielle qui convient et qu'on a fait une vaste distribution de cartes mnémotechniques donnant, dans les deux langues officielles, les formules téléphoniques consacrées. En outre, il arrive souvent que des employés bilingues « doublent » leurs collègues unilingues. Au Québec, les instruments de travail sont maintenant bilingues et, ailleurs, la traduction des instruments unilingues devrait être terminée en avril 1976. Les employés se sont vu offrir des cours d'administration en français équivalents à ceux qui se donnent en anglais.

En résumé, il semble que le ministère de l'Industrie et du Commerce ait tourné la page, bien qu'il soit encore trop tôt pour prévoir si les directives seront toujours appliquées et si on contrôlera efficacement les progrès. Sans être encore sur le podium réservé aux médaillés, le ministère sera sans doute encouragé de savoir qu'il a fait meilleure figure que par le passé. Sa façon de donner suite aux recommandations de l'étude spéciale exhaustive de cette année (voir plus bas) permettra de bien mesurer son rendement l'an prochain.

ETUDE SPÉCIALE

Une étude a déjà été menée, au printemps et à l'été de 1972, sur les bureaux du ministère situés en Amérique du Nord et en Europe occidentale. Un compte rendu de cette étude qui portait principalement sur la langue de service a paru dans le deuxième rapport annuel du Commissaire. Dans son appréciation des mesures prises et des résultats obtenus par le siège du ministère pour rendre ses activités conformes aux prescriptions de la Loi sur les langues officielles, la présente étude tient compte des bureaux du ministère à l'étranger mais ne fait pas double emploi avec la précédente quant à sa portée et à son objet.

Il reste un gros cumulus-nimbis : la langue de travail, en particulier à l'administration centrale de Hull. La priorité linguistique du ministère doit être de permettre véritablement aux francophones de travailler et de poursuivre une carrière plus facilement dans leur langue.

PLAINTES

Dossier n° 3121 — Cartes marines

Un francophone se plaint que les cartes publiées par le service hydrographique du ministère ne soient pas accompagnées de légendes bilingues.

Le ministère a répondu que plus de 1 000 cartes étaient actuellement en circulation et que ce nombre passerait à 1 500 d'ici vingt ans. Seulement 26 cartes étaient bilingues et, à moins que le Conseil du trésor ne consente à allouer des fonds supplémentaires, il faudrait probablement attendre jusqu'à l'an de grâce 1990 avant que la plupart de ces cartes (les nouvelles comme les rééditions) ne soient bilingues, qu'elles n'utilisent le système métrique et que leur présentation ne soit internationalement acceptée. La bilinguisation de toutes les publications du service hydrographique pour 1980 demanderait chaque année, un budget supplémentaire de \$182 000 et sept années-hommes. Le ministère a demandé au Commissaire d'intervenir auprès du Conseil du trésor pour qu'il autorise les dépenses nécessaires. Enfin, le ministère s'est engagé à rendre bilingues les 132 cartes des ressources naturelles lorsqu'elles seront réimprimées, ainsi que les cartes en préparation et celles qui seraient publiées dorénavant.

Le Commissaire s'est dit au regret de ne pouvoir acquiescer à la demande du ministère parce qu'il considérait l'intervention inappropriée. En effet, la solution semblait résider dans une révision des priorités. Il estimait en outre que les projets du ministère visant à la bilinguisation des cartes des ressources naturelles étaient raisonnables et acceptables et qu'ils devraient également inclure les cartes marines. Il a donc recommandé que toutes les nouvelles cartes émises par le service hydrographique du ministère, y compris les cartes marines, soient bilinguisées au moment de leur conversion au système métrique ou lors de toute autre révision.

Le ministère a reconnu le bien fondé de la recommandation du Commissaire. Il a ajouté que sous réserve de l'approbation des crédits par le Conseil du trésor et dès qu'il disposera des ressources humaines requises, les nouvelles cartes, tout comme les réimpressions, seront publiées en français et en anglais. En outre, il s'est dit prêt à publier les « instructions nautiques » dans les deux langues officielles, dès qu'il disposera des crédits nécessaires.

Mais, hélas, quelques stratus ternissent encore ses cieux clairs. Après quatre ans d'efforts, son bulletin interne Zephyr n'est pas encore entièrement bilingue. On peut aussi relever un autre nuage noir facile à dissiper sur le plan technique sinon politique : les insignes unilingues des uniformes au Service des pêches de Moncton. Notons que le contrôle exercé par le ministère sur la mise en œuvre de nos recommandations touchant le Service de l'environnement atmosphérique dans les régions, en particulier à Toronto, paraît hésitant et ne présente pas d'uniformité. Il est à espérer que le ministère saura orienter ses efforts en vue de provoquer des éclaircies dans un ciel gris et qu'il débarrassera son atmosphère linguistique de toute pollution.

à Moncton, il en a appliqué 39. Le ministère a également pris certaines initiatives. Par exemple, il a établi un programme spécial pour attirer des francophones dans ses différents services et il a produit des cassettes en anglais ou en français, selon les besoins, pour les touristes qui visitent seuls la station forestière expérimentale de Petawawa.

En général, le ministère s'est penché sans retard sur les 18 plaintes qui ont été déposées contre lui et a trouvé des solutions satisfaisantes. Sur les 54 recommandations que notre Bureau a présentées au Service de l'environnement atmosphérique à Toronto et au Service des pêches

APPRECIATION

ENVIRONNEMENT — *Poussière sur la ville*

Il n'en reste pas moins que le directeur général a fait beaucoup pour que les formules à l'usage du public soient bilingues. De plus, il songe à faire installer, à titre temporaire, des lignes téléphoniques spéciales afin de répondre aux demandes de services en français dans les régions où les francophones sont dispersés. Sans doute sera-t-il en mesure pendant le calme relatif qui précédera la prochaine tempête électorale, de résoudre les quelques problèmes qui restent, ce qui permettra à plus d'électeurs encore de porter leurs favoris à la victoire ou d'écraser leurs adversaires dans la langue officielle de leur choix.

bureau et par le peu de contrôle direct qu'exerce le directeur général sur les 200 000 personnes (présidents d'élection, recenseurs, réviseurs et réviseurs-adjoints) nommées par les différents partis politiques. De plus, le Comité permanent sur les privilèges et les élections se doit de secondar les désirs sincères du directeur général des élections en modifiant la Loi électorale du Canada de façon à assurer un meilleur service dans les deux langues officielles.

produira-t-on dans les deux langues la formule DND 450 et les autres formules unilingues, s'il en est ?

Dans sa deuxième réponse, le ministère a expliqué qu'il a constaté après une étude de la situation, que la façon d'accorder la prime de bilinguisme était la même à Toronto et au camp Borden. Dans le cas de la plaignante, il ne s'était agi que d'une malheureuse inadvertance. De plus, selon le ministère, l'enquête n'a révélé aucune infraction à la Loi.

La formule DND 450 n'existe qu'en anglais, mais elle a son pendant français : la formule DND 453. Le ministère a regretté qu'on ne l'ait pas envoyée à la plaignante, mais il a ajouté que cet oubli avait pu être corrigé rapidement.

Répondant aux autres questions du Commissaire, le ministère a indiqué, sur la base d'un relevé que toutes les formules utilisées au Collège des Forces canadiennes à Toronto étaient bilingues à l'exception de six. De ces dernières, deux allaient être disponibles en version bilingue vers la mi-février 1976 alors que les quatre autres étaient à la traduction.

Le ministère a ajouté qu'il était conscient de ses obligations en matière linguistique et qu'il faisait de son mieux pour fournir à ses fonctionnaires les instruments de travail dans les deux langues officielles. Néanmoins, certaines plaintes résultaient du fait que des employés, par oubli ou par habitude, continuaient d'utiliser les quelques formules unilingues qu'ils pouvaient encore avoir.

Le Commissaire a accepté les explications du ministère, mais a demandé à connaître, en temps utile, quand les quatre dernières formules qui étaient encore à la traduction seront disponibles dans les deux langues.

DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS — Les affiliés électives

APPRECIATION

Comme l'année 1975 s'est vu épargner le branle-bas de combat qui entoure les campagnes électorales, aucune « voix » plaintive ne s'est élevée jusqu'à nos oreilles. Le directeur général des élections, important personnage, a dépensé des trésors d'énergie et d'imagination afin que les désirs du Parlement en matière de langue deviennent des réalités.

Néanmoins, tout n'est pas qu'ordre et beauté. Le directeur général n'a pas réussi à appliquer entièrement une seule des 9 recommandations demeurées en suspens depuis l'an dernier. Cela ne signifie pas le rejet des principes contenus dans la Loi sur les langues officielles; mais cet état de fait s'explique plutôt par le petit nombre d'employés permanents du

Un francophone se plaint au Commissaire que les versions françaises et anglaises du texte de l'« Avis aux pensionnés, partage du coût des primes d'assurance-maladie et suppléments de rémunération » ne concordent pas. Ainsi, au paragraphe 2 (d), l'anglais se lit : « if you are a resident *outside of Canada* »; alors que la version française dit exactement le contraire : « si vous résidez au Canada ».

Le ministre a répondu au Commissaire que la disparité entre les versions françaises et anglaises était due à un manque d'attention lors de la retranscription de la traduction française. Il a regretté cet incident qui lui a rappelé la nécessité de continuer à être vigilant quant à la conformité des versions françaises et anglaises d'un même texte.

Après avoir étudié attentivement la question, le Commissaire a suggéré au ministre de la Défense nationale d'émettre sans tarder un amendement qui, non seulement rétablirait la version française approuvée, mais encore expliquerait aux pensionnés lésés la procédure à suivre pour obtenir ce qui leur est dû.

Le ministre a accepté la suggestion et a fait parvenir au Commissaire copie de l'amendement qui a été joint aux chèques d'allocation.

Dossier n° 4066 — La prime

Une francophone, ancienne employée du collège des Forces canadiennes à Toronto, déclare y avoir occupé un poste de sténographe bilingue, mais qu'elle n'a jamais touché la prime de bilinguisme de 7 % prévue pour ce poste. Elle déclare avoir pourtant réussi l'examen de connaissance de l'anglais. Elle allègue, de plus, que toutes les sténographes bilingues à Camp Borden touchent la prime. Elle annexe à sa lettre de nombreux documents.

Le ministre a informé le Commissaire que la plainte était fondée et que c'était à cause d'un mécompte que la plaignante n'avait pas touché la prime. Le ministre voulant corriger son erreur se proposait de verser à la plaignante la totalité de la somme qui lui était due.

Dans sa réponse au ministre, le Commissaire a posé un certain nombre de questions. La manière d'accorder la prime de bilinguisme serait-elle différente à Camp Borden et à Toronto ? Sur la foi d'une note manuscrite sur un mémoire à la plaignante, pourquoi la formule DND 450 existe-t-elle en anglais seulement au magasin de la base ? Combien de formules existent dans les deux langues officielles au collège des Forces canadiennes à Toronto ? Quelles sont-elles ? Quand

langue officielle. Le Conseil du trésor a assuré le plaignant que le gouvernement faisait l'impossible pour favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et qu'il le fera également dans le cas de la politique sur la langue de travail.

Le Commissaire, tout en prenant note des explications fournies par le Conseil du trésor, a informé le plaignant qu'il se proposait de suivre de près la mise en œuvre de la politique du gouvernement en ce qui a trait à la langue de travail, particulièrement dans les régions, hors du Québec, où vivent d'importantes minorités francophones.

DÉFENSE NATIONALE — La guerre de Troie n'aura pas lieu

APPRÉCIATION

L'an passé, 41 plaintes ont été formulées à l'endroit du ministère : la majorité concernait les services au public tandis que 12 portaient sur l'utilisation des langues officielles au travail. Les premières avaient plus particulièrement trait aux écritaux, aux formulaires, ainsi qu'au service téléphonique unilingue alors que les dernières portaient surtout sur les exigences linguistiques des postes et sur les cours de langue. Le ministère s'est ordinairement occupé des plaintes avec diligence malgré certains retards manifestement imputables à la taille et à la complexité de son organisation.

Dans une base de l'Ouest, la Défense met à l'essai le port des insignes « Je parle français » afin d'accroître l'utilisation du français et d'encourager les anglophones à utiliser leur langue seconde. Si l'expérience réussit à délier quelques langues, elle pourrait être tentée ailleurs. D'autre part, le ministère a pris des mesures pour assurer que les francophones puissent travailler le plus possible dans leur langue au 20^e Dépôt-atelier (Longue-Pointe, Montréal). Ce qui, au Québec, ne constitue pas une réforme tellement vexatoire.

On est facilement tenté de dire que les militaires ont un plus grand respect de la Loi que beaucoup de civils. Il semble bien qu'en matière de langue, le truisme se confirme. Une étude spéciale que notre bureau vient tout juste d'entreprendre sur les responsabilités générales de la Défense pourrait bien contenir quelques saisissants récits de victoires (et aucun de défaites, nous l'espérons) sur les champs de bataille du bilinguisme.

Dans une lettre adressée au président du Conseil du trésor (avec copie envoyée au Commissaire), un Acadien conteste la politique formulée dans le bulletin *Information* (Vol. 1, n° 1) du Conseil du trésor en matière de communications entre les fonctionnaires fédéraux de la région de la capitale nationale (RCN) et ceux des provinces. Il s'agit d'une requête particulière de la portée de la déclaration suivante : « (. . .) à l'extérieur de la RCN, (. . .) la langue de travail des fonctionnaires fédéraux sera, en règle générale, le français au Québec et l'anglais dans les neuf autres provinces », et de l'ambiguïté d'un autre passage : « (. . .) les fonctionnaires fédéraux de la RCN communiqueront normalement en anglais avec les employés des provinces autres que le Québec, et dans deux langues officielles lorsque les services internes sont fournis dans des régions bilingues ».

Le plaignant demande au président du Conseil du trésor de réexaminer et de réviser cette politique sur la langue de travail afin de protéger les droits linguistiques des Acadiens.

Le Secrétaire du Conseil du trésor a informé le Commissaire que le Conseil consultatif des districts bilingues proposera des districts bilingues dans des régions où il y a des groupes linguistiques minoritaires. Le rapport une fois déposé en Chambre, le Conseil du trésor formulera des recommandations au gouvernement en tenant compte de la situation des minorités de langue officielle dans l'ensemble du Canada.

Le Secrétaire du Conseil du trésor a également indiqué que le gouvernement, dans le cadre de l'implantation de la seconde partie de la Résolution sur les langues officielles adoptée par le Parlement en juin 1973, devait publier une politique en matière de langue de travail. Le gouvernement a décidé d'amorcer le changement dans la région de la capitale nationale, ce qui expliquait la déclaration citée par le plaignant.

Pour l'instant, a ajouté le Secrétaire, les ministères ont été instruits de ne pas réidentifier les exigences linguistiques des postes au niveau provincial et de se conformer aux directives antérieures qui prévoient que dans les régions bilingues, dont le Nouveau-Brunswick, la langue de travail, ainsi que la langue des services internes et de la supervision sera laissée au choix des employés.

Enfin, selon le Secrétaire, le président du Conseil du trésor a également réaffirmé que le gouvernement portait, dans l'application de sa politique linguistique, une attention particulière aux minorités de

Loi. Le Conseil du trésor s'est également efforcé en 1975 de renseigner les fonctionnaires sur sa politique linguistique au moyen de bulletins, de brochures et de séances d'information. En fait, le Conseil du trésor, s'inspirant d'une étude sur les communications qu'il a lui-même commandée, admet que le bilinguisme est une question qui « intéresse fort peu » les fonctionnaires. Cependant, le Commissaire estime que le Conseil du trésor manque encore d'élan, de cohérence et d'imagination dans ses efforts en vue d'informer et qu'il n'a pas encore réussi à susciter chez les fonctionnaires une collaboration dévouée, sinon enthousiaste.

Le Conseil du trésor n'a appliqué en entier que six recommandations sur les 19 que le Commissaire lui a soumises en 1973. Les six recommandations portaient, entre autres, sur les ressources de la Direction des langues officielles, les obligations des services du gouvernement fédéral à l'extérieur en vertu de la Loi sur les langues officielles, la présentation de statistiques au Commissaire et les mesures administratives que le Conseil devrait prendre pour veiller à la prestation de services bilingues. Le C du T a appliqué partiellement six autres recommandations, quelques éléments d'une septième et il n'a eu ni le temps ni les moyens de s'attaquer aux six dernières.

Au début de 1976, le Conseil du trésor ne disposait pas d'un plan directeur vraiment bien structuré portant sur tous les aspects du service au public et des droits des employés en matière de langue de travail. En outre, il n'avait pas réuni les directives et les lignes de conduite administratives sur tous les aspects de l'Application de la Loi, sur la mise en œuvre rigoureuse des recommandations adressées par le Commissaire aux ministères et aux organismes et sur l'évaluation de tous les éléments de la réforme linguistique dans la fonction publique. De plus, les délais impartis pour le règlement de ces questions peuvent fort bien se prolonger de quelques années à cause du nombre de fonctionnaires inscrits aux cours de langue, des restrictions budgétaires, des écarts et des publications inchangées et des controverses linguistiques unitaires travaillant en français, de la révision des exigences linguistiques des postes au Québec, de la prime au bilinguisme et du bilinguisme dans le secteur du contrôle du trafic aérien.

Toutefois, cette série de difficultés ne devrait pas faire oublier les résultats considérables qu'a obtenus le Conseil du trésor au cours des trois dernières années. Œuvrant de façon dévouée avec la Commission de la fonction publique, il a exécuté de nombreux travaux d'approche essentiels et donné à l'effort déployé au sein de la fonction publique un caractère réaliste.

La Commission a répondu qu'elle avait fait parvenir à sa Direction du personnel les directives recommandées par le Commissaire.

Dossier n° 3674 — « Face, je gagne, pile, tu perds »

Une anglophone a suivi un cours de langue et, quand ses professeurs ont jugé qu'elle avait les connaissances voulues, elle s'est présentée à l'examen de connaissances linguistiques (ECL); elle y a obtenu une note légèrement inférieure à la moyenne requise, mais on lui a dit que, dans ces cas-là, on accordait à l'étudiant le bénéfice du doute et que l'on considèrerait qu'il avait réussi à l'examen. Elle reprend donc son poste. Peu après, elle reçoit un appel téléphonique de la Commission de la fonction publique l'avertissant qu'elle doit subir un contrôle qui déterminera si, oui ou non, on peut lui attribuer le point manquant. Elle échoue malheureusement et l'école de langue ne veut pas la reprendre, affirmant qu'elle a réussi l'ECL. Par ailleurs, le ministère employeur veut lui retirer le poste qu'elle occupe à titre intérimaire depuis 1971 parce qu'elle ne répond pas aux exigences linguistiques.

Le Commissaire a transmis la plainte à la Commission de la fonction publique. Celle-ci a convenu que la plaignante avait atteint le niveau requis dans deux des sous-tests, qu'elle l'avait dépassé dans un autre et qu'il lui manquait un point en expression orale. La Commission a déclaré qu'un de ses fonctionnaires avait, dans ce cas, commis une erreur de jugement et que la plaignante avait fait réussir l'épreuve. L'intéressée en a été informée et a gardé son poste.

CONSEIL DU TRÉSOR — *Le matin des magiciens*

APPRÉCIATION

Pour la Direction des langues officielles du Conseil du trésor, 1975 fut une année fertile en événements. Bien que tardivement, la Direction a, dans sa sagesse, consacré beaucoup de ses efforts à l'élaboration de directives sur la langue de travail pour donner forme et vie à la deuxième partie de la Résolution de 1973 du Parlement sur les langues officielles dans la fonction publique.

L'importance que le Conseil du trésor accorde à son système d'information sur les langues officielles (SILO) a sensibilisé les ministères et les organismes à la nécessité de faire du profil linguistique de leur personnel un outil de gestion efficace même si cette comptabilité par ordinateur entraîne beaucoup de paperasserie et ne garantit pas nécessairement que le public bénéficie des services prévus aux termes de la

Un professeur de français informe le Commissaire d'un malentendu qui s'est produit au sujet de son fonds de pension. On lui a renvoyé ses cotisations pour ensuite demander de les reverser de nouveau. Il attribue le malentendu au fait qu'il a été obligé de s'expliquer avec un commis au personnel unilingue anglais lors d'une séance d'information à son entrée au Bureau des langues. Pour toute explication, on lui a envoyé la copie d'une lettre rédigée en anglais que le ministère des Approvisionnements et Services avait adressée à son Directeur du personnel.

La Commission a répondu que deux membres parfaitement compétents, de son service du personnel, l'un francophone et l'autre anglophone, étaient chargés des séances d'information à l'intention des nouveaux employés. Par le passé, le personnel de langue française avait parfois indiqué qu'il préférerait être informé en anglais : cela expliquait pourquoi les deux agents étaient présents lors de la séance à laquelle le plaignant avait participé. Depuis octobre 1974, cependant, un francophone bilingue était chargé des séances destinées aux nouveaux employés de langue française et la présence d'un collègue anglophone n'était plus nécessaire.

La Commission a déclaré que le plaignant n'avait pas demandé que son ancien ministère retienne ses cotisations au fonds de pension, et que ces dernières, par conséquent, lui avaient été automatiquement retournées. Dans l'intervalle, il avait demandé qu'elles soient transférées à son nouveau ministère. Les documents étaient en règle, mais le chèque et ses directives s'étaient tout simplement croisés dans le courrier.

La Commission a exprimé des regrets qu'une lettre d'explication en anglais du ministère des Approvisionnements et Services ait été envoyée au plaignant. Elle a attiré l'attention de l'expéditeur sur la nécessité de communiquer avec les employés dans la langue officielle de leur choix.

Le Commissaire s'est dit d'avis que le problème du plaignant était essentiellement d'ordre administratif. Il a toutefois exprimé l'opinion que ce que la Commission avait fait au sujet de la lettre émanant du ministère des Approvisionnements et Services n'était pas suffisant. Il a donc recommandé que la Commission de la fonction publique donne des instructions — ou, le cas échéant, les renouvelle — à sa Direction du personnel et l'invite à adresser toutes les communications sur des questions de personnel dans la langue officielle du choix de l'employé, que ces communications émanent ou non de la Direction.

Même si la croyance en la perfectibilité du genre humain nous empêche de décerner à la CFP plus qu'une médaille d'argent olympique, il nous semble à propos d'accorder une médaille d'or à M. John Carson, le président sortant. Depuis toujours, véritable Horace devant le pont linguistique, il a su tenir tête aux Etrusques avec courage et bon sens. En fait, il est presque parvenu, en plusieurs milieux, à hausser le bilinguisme au niveau de la respectabilité.

PLAINTES

Dossier n° 3392 — *Nominations conditionnelles*

Un représentant de l'Alliance de la fonction publique du Canada, section des Travaux publics, écrit au Commissaire au nom d'un de ses membres dont la nomination dépendait de son succès à un cours de langue d'une durée d'un an. Cinquante-trois jours après le début de celui-ci, le fonctionnaire était prié de regagner son poste vu la lenteur de ses progrès. Le représentant prétend qu'il y a injustice et demande l'avis du Commissaire.

Étant donné que le problème ne lui a pas paru de son ressort, le Commissaire a informé le plaignant de l'existence du Comité de révision des connaissances linguistiques de la Commission de la fonction publique dont le rôle consiste à étudier les cas de ce genre. Le Commissaire lui a en outre expédié des photocopies des bulletins 74-1 et 74-14 de la Commission de la fonction publique qui décrivent les attributions de ce Comité et a engagé le représentant syndical à communiquer sans tarder avec la Commission.

Le Commissaire a ensuite appris que le fonctionnaire s'était déjà présenté devant le Comité qui lui avait dit lui aussi de retourner au travail. De plus, le cas avait fait l'objet d'un second examen par un comité de révision spécial qui avait maintenu la décision du Comité de révision des connaissances linguistiques. De toute évidence, le Commissaire pouvait difficilement entreprendre de nouvelles démarches. Il a toutefois attiré l'attention de l'Alliance sur la publication du Conseil du trésor intitulé *Les langues officielles et vous* dans laquelle on peut lire, à la rubrique 34 (b), qu'un candidat nommé à un poste bilingue, à la condition de suivre avec succès un cours de langue et qui échoue, peut être affecté à un poste unilingue qu'il est apte à occuper au même taux de salaire que le poste auquel il avait été nommé sous condition, et avec au moins la classification qu'il avait dans le poste occupé précédemment. Même si cette solution était moins avantageuse qu'une nomination pure et simple, elle présentait au moins l'avantage de ne pas pénaliser le fonctionnaire sur le plan financier.

les frais. La Commission y a remédié avec adresse et assurance. Et si on hésite encore (peut-être uniquement parce que la perfection n'est pas de ce monde) à porter cet organisme au pinacle, c'est sans arrière-pensée qu'on peut affirmer qu'en matière de bilinguisme en tout cas, les bons n'arrivent pas les derniers et qu'avec un peu de chance, ils arriveront un jour les premiers.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE — Les mandarins

APPRÉCIATION

La CFP a réagi rapidement aux 31 plaintes qui lui ont été adressées au sujet des tests, des cours de langue, des formulaires, des services téléphoniques, de la correspondance et des avis de concours unilingues. Elle a accepté nos recommandations et suggestions relatives aux plaintes. Par contre, elle a très rarement fait défaut. La CFP a parfois invoqué des contraintes imposées par la juridiction et les procédures au lieu d'essayer de trouver, comme elle le fait habituellement, des solutions tout humaines.

La Commission a appliqué deux des 18 recommandations de notre étude spéciale. L'une portait sur le programme Cours et affectations de perfectionnement, l'autre sur les cours dispensés par le Bureau du mandats concernant l'information, les possibilités de carrière, la formation linguistique en fonctions des impératifs du travail et la disponibilité de test d'aptitudes en français ne sont que partiellement appliquées. Sur les cinq recommandations qui ne sont pas encore mises en vigueur, la principale a trait à la corrélation entre l'Examen de connaissance de la langue (ECL) et la maîtrise qu'ont les fonctionnaires de leur langue seconde.

La principale lacune de la Commission semble être le manque de planification et de contrôle de certains aspects linguistiques de la dotation en personnel, de la formation et de la surveillance ainsi que des tests de langue. Il va sans dire que les céphalées administratives causées par le nombre croissant de fonctionnaires qui suivent des cours de langue ont miné considérablement les ressources de la CFP. Celle-ci aurait cependant pu s'éviter certains ennuis en coordonnant plus étroitement les aspects linguistiques en cause.

Cette année, les promeneurs plus ou moins solitaires ont déposé 14 plaintes contre la CCN : les écriteaux, le personnel des cantines et, ô légende cruelle, les maîtres-nageurs unilingues en ont fait, entre autres,

APPRECIATION

quartiers

COMMISSION DE LA CAPITALE NATIONALE — Les beaux

à notre suivi n'a pu dissiper. réforme linguistique. Triste soupçon, que la réponse de la Commission des transports, semble bouger au rythme de la vitesse à l'exception de la l'avoir encore résolue). Bref, tout, au sein de la Commission canadienne documents imprimés et a étudié la question de l'interprétation (sans de langues officielles à un agent supérieur; elle a fait traduire certains Par ailleurs, la Commission a confié la responsabilité de son programme preuve évidente de son incapacité de faire plus d'une chose à la fois. d'abord tenir compte des directives du Conseil du trésor à ce sujet — sation du français comme langue de travail sous prétexte qu'elle doit n'a pas mis en vigueur les recommandations visant à promouvoir l'utili- suivi ont reçu des réponses vagues et incomplètes. Par exemple, la CCT dernière. Les questions que nous avons posées dans le cadre de notre recommande formulées à la suite de l'étude spéciale de l'année preuve la Commission canadienne des transports dans l'application des On ne peut guère être transporté par le zèle plutôt tiède dont a fait

APPRECIATION

métro

COMMISSION CANADIENNE DES TRANSPORTS — Zazie dans le

La Commission a accepté la recommandation du Commissaire. veau postulant à l'aventir soit, ou devienne, bilingue. être identifié bilingue. De cette façon, on pourrait exiger que tout nou- gnements, pour lequel on avait recruté un employé bilingue, aurait dû Le Commissaire était d'avis que le poste de préposé aux rensei- offrir des services adéquats en langue française. française; la Commission estimait donc que ce bureau pouvait leur 3,1 % de la population de Niagara Falls était de langue maternelle 1^{er} avril 1975. Selon le recensement du Canada de 1971, seulement

Un francophone de Niagara Falls (Ontario) se plaint que le bureau de la Commission d'assurance-chômage de cette ville ne puisse pas offrir de services en français.

La Commission a expliqué au Commissaire que l'identification des exigences linguistiques des postes au bureau de Niagara Falls avait été approuvée par la Direction des langues officielles du Secrétariat du Conseil du trésor en décembre 1973 et en juin 1974. Les procédures de dotation se poursuivaient en vue de combler 39 postes dont 25 comportaient des contacts avec le public. Depuis le 20 août 1974, le personnel de ce bureau se composait de 18 employés réguliers et de 15 employés occasionnels. Parmi ceux-ci, le préposé aux renseignements généraux, un commis aux dossiers, un agent I et un quatrième employé bilingue étaient en mesure d'offrir des services en français au public. De plus, un agent bilingue du contrôle des prestations rattaché au bureau de St. Catharines consacrait normalement une demi-journée toutes les deux semaines au bureau de Niagara Falls, et le poste d'un agent II serait désigné bilingue à compter du 31 mars 1976. Le titulaire actuel de ce poste devait entreprendre des cours de langue le

Dossier n° 2804 — A Niagara Falls

PLAINTES

La Commission est un organisme hautement décentralisé qui communique fréquemment avec le public. Par conséquent, l'information ne passe pas toujours de l'administration centrale aux diverses régions et les services ne sont pas invariablement offerts en français et en anglais comme ils devraient l'être. En outre, l'inaptitude des Bureaux des juges-arbitres ou des Conseils arbitraux à remplir leurs fonctions dans les deux langues officielles crée parfois des inconvénients, étant donné que l'appelant ne peut pas toujours se faire comprendre dans sa langue.

Nonobstant ces lacunes, la Commission a fait de grands progrès, de son propre chef. Même si elle ne peut consoler tous les Canadiens en chômage ou leur trouver un emploi, les efforts employés par elle dans la cause du bilinguisme constituent une grande consolation.

ont affaire au public afin de s'assurer que les interlocuteurs soient servis dans la langue officielle de leur choix. D'autres mesures pratiques telles que l'établissement de dossiers dotés d'étiquettes en couleur, ont également été prises afin de veiller à ce que les requérants puissent obtenir des services dans leur langue. On a encouragé les employés à rédiger des lettres dans leur langue seconde avec l'aide d'un réviseur et en s'appuyant sur des lexiques spéciaux.

afin de pallier cette situation. Le fait de ne pas commander des manuels français constituait une infraction aux lignes directrices de la société, en vertu desquelles ces manuels doivent être distribués tant en français qu'en anglais avec tous les achats de matériel destiné au Québec et là où le français domine. Le CN en avait alors commandé des exemplaires français.

Le Commissaire a répondu qu'il était d'avis que le CN devait fournir aux employés les manuels d'entretien dans la langue officielle de leur choix, particulièrement aux techniciens qui travaillent seuls ou en petits groupes. Il a aussi demandé à la société d'expliquer ce qu'elle entendait par « là où le français domine ». La société a répondu qu'elle demanderait qu'on lui fournisse les guides d'instructions en français et en anglais au Québec et partout où le français semblait être la première langue officielle des employés.

COMMISSION D'ASSURANCE-CHÔMAGE — Le casse

APPRECIATION

Le personnel chargé du bilinguisme à la Commission d'assurance-chômage n'a pas chômé l'an dernier. La Commission a réagi promptement et de façon satisfaisante aux 23 plaintes déposées contre elle au sujet des avis, des lettres et des services personnels. Elle a appliqué sept recommandations sur dix-neuf (faites à la suite de l'étude spéciale 1972-1973) portant sur les services bilingues, les renseignements offerts dans la langue du client, les publications et l'amélioration en matière de coordination et de surveillance.

La Commission a agi avec célérité en ce qui concerne les recommandations relatives aux services de traduction et de renseignements destinés aux employés. Par exemple, à Belleville des services de traduction peuvent être obtenus de Toronto en moins de vingt-quatre heures à l'aide d'un télécopieur relié au Bureau des traductions. La Commission a nommé un coordonnateur des services de traduction et a établi un télex à l'administration centrale afin de répondre en 48 heures à des demandes urgentes de traduction. La Commission n'a pas attendu les directives du Conseil du trésor pour fournir des instruments de travail dans les deux langues officielles, mais s'y est attaquée de son propre chef. Afin de fournir des services satisfaisants à ses clients, la Commission a engagé des employés bilingues pour assurer l'intérim du personnel qui suit des cours de langue et a recruté également des employés temporaires. Elle a établi des directives à l'intention des employés qui

français. Il a ajouté qu'il était rare qu'on fit appel à la réceptionniste car 12 des 19 employés affectés aux demandes de renseignements étaient bilingues. Le CN a admis que sa cliente n'avait pas reçu les services auxquels elle avait droit et s'en est excusé.

Le Commissaire a exprimé son insatisfaction devant le fait qu'une cliente francophone du CN n'ait pu traiter directement de ses problèmes avec un employé francophone ou bilingue plutôt que par l'intermédiaire d'un interprète. Il s'est dit d'avis qu'en l'occurrence, l'esprit de la Loi sur les langues officielles n'avait pas été respecté et, en conséquence, il a recommandé que désormais le CN veille à ce que ses clients (y compris ses employés et leurs dépendants) soient servis directement dans la langue officielle de leur choix et non par des interprètes, là où un personnel bilingue était en place.

Le CN a répondu que le Service des pensions ne négligeait rien afin d'assurer de bonnes relations avec les employés, les veuves et les retraités et qu'à cette fin son personnel avait pour ligne de conduite de traiter autant que possible dans la langue officielle que choisissait l'interlocuteur. Toutefois, il pouvait arriver qu'en de rares occasions — vacances, maladie ou mutations — on fit appel à un interprète. Il s'agissait là d'une mesure d'exception qu'on s'efforçait d'éviter de plus en plus. Il a ajouté que ce serait la première fois qu'une personne aurait eu à se plaindre de n'avoir pu traiter dans la langue de son choix avec le Service des pensions.

Dossier n° 3614 — Instruments de travail

Un technicien francophone du Bureau des télécommunications du CN au Québec, se plaint au Commissaire qu'il a dû remplir toutes ses demandes de fournitures en anglais. Il ajoute que même si le matériel dont il se sert est fabriqué à Montréal, le Bureau des télécommunications du CN n'a commandé les manuels d'entretien qu'en anglais. Il soutient que s'il doit utiliser les deux langues officielles dans l'exercice de ses fonctions, il a droit à une prime de bilinguisme.

Le Commissaire a expliqué qu'au sein de la fonction publique uniquement, la prime de 7 % n'est accordée qu'aux secrétaires qui utilisent la deuxième langue officielle au moins 10 % du temps et qui ont atteint un certain niveau de connaissance pratique de cette dernière.

Le Commissaire a ensuite communiqué à la société la plainte relative aux demandes de fournitures et aux guides d'entretien. La société a répondu que le Service des télécommunications du CN à Toronto avait reçu comme directive de répondre aux demandes de fournitures remplies en français. De toute évidence, certains employés ne s'y conformaient pas et on leur enverrait de nouvelles directives

Un journaliste du *Devoir* rapporte qu'il faudrait ajouter au troisième rapport annuel du Commissaire (1972-1973) le témoignage d'une dame « victime des fonctionnaires anglophones du siège social des Chemins de fer nationaux ». Selon le journaliste, cette dame, veuve d'un ancien employé du CN, avait tenté sans succès de régler la question de sa pension. Ce n'est qu'à sa quatrième visite au siège social de la compagnie, à Montréal, qu'elle avait enfin pu rencontrer un employé francophone. La dame alléguait avoir subi une injustice à cause de sa langue.

Le CN a répondu au Commissaire qu'après avoir consulté ses dossiers et interrogé ses employés, il était en mesure d'affirmer que la dame et son fils avaient toujours été servis en français par des employés parfaitement bilingues. De plus la correspondance adressée à cette dame avait été rédigée en français. En conséquence le CN ne pouvait expliquer les faits parus dans l'article puisque la dame avait remercié le Service des pensions de retraite de la manière dont on s'était occupé d'elle.

Le Commissaire a transmis les explications du CN à la plaignante pour que cette dernière puisse les commenter. Après avoir nié la version des faits fournie par le CN, la plaignante a apporté les précisions suivantes :

1) les communications écrites du CN avaient effectivement toujours été rédigées en français, mais lors de trois rencontres avec un des employés au service des pensions du CN à Montréal il lui avait été imposé de s'expliquer en français même si une réceptionniste bilingue avait servi d'interprète;

2) lors de sa dernière visite à ce bureau, elle avait élevé le ton et avait insisté pour rencontrer un préposé qui parlait français. Ce qui lui fut accordé. Après un examen rapide des différents documents, l'employé francophone déclara que le point de départ de la pension était le 30 novembre 1970 au lieu du 1^{er} juillet 1971, ce qui résolvait le point litigieux;

3) et de conclure la plaignante, le préposé anglophone avec qui elle avait traité jusqu'alors avait mal interprété les documents versés au dossier, documents probablement rédigés en français car provenant du Service du personnel du CN à Québec.

Le CN, à qui le Commissaire a fait part des commentaires de la plaignante, a précisé que la réceptionniste bilingue au bureau du préposé aux pensions avait fourni à cette dernière des explications en

Il est déjà en place à Halifax et à Moncton pour les provinces de l'Atlantique et à Toronto pour l'Ontario; il sera offert dans les quatre provinces de l'Ouest d'ici la fin de 1976. La publicité en est faite dans les journaux des villes intéressées et dans les annuaires téléphoniques. Le service est également offert aux bureaux du CN où il n'y a pas de personnel bilingue.

Le CN fait savoir que sur les 33 recommandations que nous avons faites à la suite de notre étude spéciale en 1973, 21 ont été appliquées de façon déjà satisfaisante et que les 7 recommandations de l'étude spéciale sur Moncton, ont été suivies à la lettre. Il est évident que le CN tient de faire des progrès et son plan d'action produit des résultats. Les efforts portent, en particulier, sur l'information des employés afin qu'ils connaissent leurs obligations et sachent qu'ils doivent servir les clients dans leur langue officielle; ils portent aussi sur les cours de langue et sur le recrutement d'employés à plein temps et saisonniers bilingues. La société a également affecté 38 préposés bilingues au service des voyageurs sur ses principaux parcours. Son programme de modification des écritaux est en bonne voie. Sans aucun doute, la décision du CN d'engager des coordonnateurs régionaux pour soutenir le programme a grandement contribué à la réforme.

Le CN a fait des efforts appréciables pour fournir à ses hôtels les moyens d'assurer des services dans les deux langues officielles. On peut dire qu'au moins 6 établissements sur 7 répondent de façon vraiment satisfaisante aux exigences du bilinguisme; les panneaux et les imprimés sont en général bilingues. Si l'on tient compte de la diminution du nombre de plaintes et de certaines observations glanées et là, de même que des renseignements et des affirmations détaillées fournis par le CN lui-même, il semble que dans la plupart des hôtels de la compagnie les services bilingues sont assurés très largement. Quant au bilinguisme à bord des trains (si l'on oublie l'exemple persistant et inacceptable de la ligne Toronto-Montréal), il semble que là aussi la situation s'améliore.

Le CN est un excellent exemple de ce qu'une grande société peut faire, quand elle se met en branle, pour améliorer ses services bilingues même si elle est liée par des conventions collectives et par des attaches à l'endroit de ses employés de longue date. Elle a encore bien du chemin à parcourir pour répondre entièrement aux exigences de la Loi sur les langues officielles, mais, du point de vue linguistique, elle est assurément sur la bonne voie.

soutenu de son directeur général pour confier le premier rôle au bilinguisme, le CNA a remanié en ce sens toute sa mise en scène. Conscient de son devoir de servir ses clients dans la langue officielle de leur choix, le Centre a redoublé d'ardeur pour favoriser l'application de ses directives sur les programmes et les affiches bilingues, a lancé son propre programme de cours de langue dans le cadre duquel il établit un glossaire et a pris l'initiative de publier dans les deux langues une certaine formule réservée à l'usage interne. De plus, il a veillé à présenter ses feuillets publicitaires et ses dépliant dans les deux langues officielles, particulièrement pour les artistes qui viennent de régions unilingues du pays ou qui viennent de l'étranger.

Cependant, malgré l'excellence du spectacle, quelques faiblesses n'ont pu échapper à la vigilance du Commissaire, notamment le drame sans saveur du café français servi en anglais seulement au restaurant du CNA. Mais qu'est-ce qu'une mauvaise tasse de café à la Tour d'Argent ?

CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA — Voyage au bout de la nuit

APPRÉCIATION

L'an dernier, les voyageurs canadiens ont déposé 35 plaintes contre le CN. Elles avaient pour objet l'absence de service bilingue dans les hôtels, les restaurants, les bureaux des télécommunications et les terminus des traversiers, ainsi que l'absence de formules et d'écriteaux bilingues. Sauf dans quatre cas, la société a trouvé des solutions rapides et ingénieuses à ces problèmes.

A bien des points de vue, le CN roule à bonne vapeur, sans l'aide de personne. Ainsi, il a fait le nécessaire pour que les clients des Messageries, dans les petites villes où il n'y a pas de service bilingue, puissent néanmoins recevoir des services dans leur langue grâce au téléphone. La compagnie en a informé ses clients réguliers ou éventuels par des avis publics. Le CN espère aussi, par ce moyen, se faire une idée de l'importance de la demande de services bilingues dans ces régions.

Les services du CN permettent à présent d'envoyer et de transmettre des télégrammes en français dans tout le Canada en utilisant le système téléphonique gratuit INWATS (sauf dans la province de Québec et dans la Région de la capitale nationale, où l'on présume que des services bilingues sont toujours à la disposition des usagers, sur place). Le CN est en train d'installer un service d'information et de réservation du même genre dans ses bureaux des Services voyageurs.

Le Centre mérite une fois de plus des applaudissements et des bis pour son triomphe linguistique. Grâce surtout à l'effort personnel et

APPRECIATION

CENTRE NATIONAL DES ARTS — *La cantatrice chauve*

Le ministère a répondu au Commissaire que la Division des pensions de retraite avait pour politique de correspondre avec les cotisants et les rentiers dans la langue officielle de leur choix. Il en était de même pour l'évaluation des frais figurant sur la formule 2057 du MAS qui, bien qu'elle fût adressée à la Direction du personnel, était accompagnée d'un exemplaire pour le cotisant.

Après avoir étudié le cas du plaignant, le ministère a découvert que bien que son nom fût français, qu'il ait exprimé le désor qu'on lui écrive en français et qu'il ait lui-même écrit à la Division en français, celle-ci avait cependant préparé sa formule 2057 en anglais. Elle lui avait fait parvenir une lettre d'excuses.

Le ministère a ajouté qu'il essayait de trouver des moyens de s'assurer que les cotisants reçoivent toujours des lettres dans la langue officielle de leur choix.

Le Commissaire a demandé au ministère qu'il le tienne au courant de la méthode qu'il avait trouvée afin d'éviter des erreurs semblables à l'avenir. Il lui a dit qu'il aimerait pouvoir disposer de ces renseignements pour la préparation de son rapport annuel.

Le ministère a par la suite informé le Commissaire que quatre modifications proposées au système de correspondance de la Division des pensions de retraite devraient, une fois qu'elles auront été complètement adoptées, éviter que ne se répètent des erreurs du genre. En premier lieu, tous les nouveaux dossiers porteront une étiquette indiquant dans quelle langue le cotisant désire être servi et les anciens dossiers seront étiquetés de la même façon lorsqu'ils seront utilisés. En deuxième lieu, le groupe de vérification interne de la Division renverra les dossiers à la section intéressée afin qu'ils soient corrigés si les lettres adressées au cotisant ne sont pas rédigées dans sa langue. En troisième lieu, des rappels périodiques seront adressés au personnel afin de souligner l'importance de traiter les dossiers dans la langue du cotisant. Enfin, la Division continuera de donner suite aux demandes de renseignements provenant de la Direction du personnel dans la langue de l'agent du personnel intéressé, mais elle veillera désormais à ce que toutes les formules à envoyer au cotisant soient rédigées dans sa langue; des vérifications périodiques seront faites afin de s'assurer que ces formules ont bien été transmises dans la langue qui convient.

tion, les voyageurs soient servis automatiquement dans la langue officielle de leur choix.

La compagnie a expliqué au Commissaire qu'elle est parfaitement consciente de la responsabilité qu'elle a de servir automatiquement le public dans les deux langues et qu'elle a donné à ses employés des instructions bien précises à cet effet. De plus, une réunion avait été organisée avec les coordonnateurs du bilinguisme de la région afin de voir comment la société pourrait en arriver à offrir automatiquement des services dans les deux langues officielles à sa clientèle. La compagnie ne pouvait fournir l'assurance que ces discussions donneraient des résultats immédiats, mais, chose certaine, elle ne ménagerait aucun effort en vue de trouver une solution aussi pratique et aussi satisfaisante que possible au problème et elle tiendrait le Commissaire au courant de l'évolution de la situation.

Le Commissaire a informé Air Canada que sa réponse dans laquelle elle reconnaissait l'échec de son programme de bilinguisme et rejetait du même coup la seule solution qui, selon toutes vraisemblances, aurait permis de corriger la situation était loin de le satisfaire. Il a souhaité quand même recevoir le compte rendu de la réunion convoquée aux fins d'étudier la question.

(à suivre)

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES — Catalogue d'objets introuvables

APPRÉCIATION

Vingt-deux plaintes ont été déposées contre le ministère; elles avaient trait aux formulaires, aux notes de service et aux lettres unilingues. Le ministère a rapidement trouvé des solutions à toutes.

En réponse à un questionnaire envoyé par notre Bureau, le ministère nous a assuré, en novembre 1973, que l'application de la Loi sur les langues officielles était « chose faite ». Il serait souhaitable, vu le nombre de plaintes reçues, que le ministère approuvonne davantage en services bilingues qu'en assurances unilingues.

PLAINTES

Dossier n° 3824 — Droits à la pension

Un francophone s'informe du prix d'achat des droits à la pension et reçoit une réponse rédigée en anglais par la Division des pensions de retraite du ministère.

La société a reconnu que de toute évidence le personnel ne s'était pas conduit correctement avec la plaignante et a demandé au Commissaire de lui transmettre ses excuses.

Le Commissaire a fait savoir à Air Canada qu'il était déçu qu'elle n'ait pu vérifier l'objet de la plainte. Il a pris note des mesures prises pour que des incidents de ce genre ne se reproduisent plus, mais il ne comprenait pas pourquoi un anglophone avait dû lire des annonces en français puisqu'il y avait deux agents de bord bilingues dans l'avion et que, conformément aux directives, les annonces doivent être répétées dans l'autre langue par la personne la plus qualifiée pour le faire. En raison de l'importance que peuvent revêtir ces annonces pour les passagers, il a recommandé à Air Canada d'appliquer rigoureusement sa politique afin que les annonces soient toujours communiquées dans les deux langues officielles par ceux qui sont le plus aptes à le faire.

Air Canada a répondu que pour le moment elle s'efforçait d'assurer un service bilingue à bord de tous ses avions. Plus tard (sans doute au début de 1976) elle chercherait à corriger le « mauvais » accent anglais ou français, fût-il étranger ou régional. Néanmoins, la société estimait que ses employés anglophones qui ont suivi des cours de français et surtout ceux qui ont suivi des cours d'immersion à Jonquière, sont capables de faire les annonces au microphone en l'absence d'un collègue francophone.

Le Commissaire a conclu qu'Air Canada reconnaissait le bien-fondé de sa recommandation.

Dossier n° 3511 — L'aéroport international d'Edmonton

Le plaignant ne peut obtenir de services en français au guichet d'Air Canada à l'aéroport international d'Edmonton.

Air Canada a précisé que sur les neuf agents qui constituaient son personnel au sol au moment de l'incident, trois étaient bilingues : le préposé à l'embarquement et les deux responsables de l'enregistrement des voyageurs. Le plaignant aurait donc pu être servi en français s'il en avait fait la demande.

Le Commissaire a répondu à la société que sa conclusion était d'autant plus inacceptable que le client aurait dû être servi automatiquement dans sa langue et que l'agent unilingue à qui il s'était adressé aurait dû le prier d'attendre un instant et demander l'aide d'un collègue parlant français. Le Commissaire a fait remarquer qu'il avait déjà fait plusieurs recommandations en ce sens à Air Canada et qu'il était temps, que la société prenne des dispositions pour que ce genre d'incidents ne se reproduisent plus. Il a donc recommandé à Air Canada de prendre les mesures qui s'imposent pour qu'à l'aéroport international d'Edmonton-

montré arrogant et grossier au comptoir de la société. Elle relate un voyage entre Winnipeg et Ottawa au cours duquel :

- 1) un agent unilingue anglais au comptoir de la société à l'aéroport de Winnipeg lui a fait savoir sèchement qu'il ne parlait pas français et lui a demandé pourquoi elle ne s'exprimait pas en anglais puisqu'elle était parfaitement capable de le faire;

- 2) le collègue « d'expression française » de cet agent, après avoir proféré des paroles désobligeantes, a donné à la plaignante les renseignements qu'elle désirait, mais avec un accent qui n'avait rien de français;

- 3) les annonces à bord de l'avion ont été lues dans un français minable par un agent unilingue anglais sur les ordres du pilote;
- 4) il n'y avait aucun journal de langue française à bord et la plaignante n'a pu se faire servir un rafraîchissement en français.

Air Canada a répondu au Commissaire que son enquête n'avait pas donné de résultats car trois mois s'étaient écoulés entre l'incident et le dépôt de la plainte. On avait procédé, entre temps, à des changements de personnel et il se peut que les employés en cause aient été des occasionnels. Cependant, la société reconnaît que les employés ont eu à l'égard de la plaignante une attitude impardonnable et qu'ils n'auraient pas dû lui contester, même tacitement, son droit d'être servie dans sa langue.

Les directives portant sur les annonces à bord des avions stipulent formellement qu'une personne qualifiée doit les répéter dans l'autre langue. Cela n'avait manifestement pas été le cas et on allait en informer les autorités compétentes afin que ces directives soient dorénavant respectées.

La plaignante aurait dû être servie en français puisque sur quatre agents de bord, deux étaient bilingues.

Les cours de langue d'Air Canada accordent une certaine importance à l'accent, mais comme les personnes n'ont pas toutes le même degré d'aptitude pour la phonétique, ce qui compte c'est le désir de l'employé d'apprendre l'autre langue et sa volonté manifeste de l'utiliser.

Ce n'était pas la première fois qu'on soulevait le problème des journaux. Les avions ne s'approvisionnent en journaux de langue française que dans les villes où ils sont publiés, sauf sur certains parcours tels que Montréal-Miami pendant lesquels on transporte une provision de journaux qu'on distribue pendant le voyage de retour. Ce service est bien entendu restreint à cause des inconvénients d'ordre technique et financier qu'il présente. Cependant, au cours du vol en question il y avait des revues en français.

Une francophone déclare qu'elle a eu maille à partir avec les employés d'Air Canada préposés aux vols intérieurs : on n'a pu s'adresser à elle en français à bord de l'avion et on s'est, en outre,

Dossier n° 3276 — Une mauvaise expérience

sentir un compte rendu détaillé. menée en 1970 et sur laquelle chaque année Air Canada devait présenter un compte rendu détaillé.

Il a assuré le plaignant qu'il suivait de très près la mise en application des recommandations déjà faites à la suite d'une étude spéciale

l'aéroport de la Région de la capitale nationale. que le service dans les deux langues officielles laissait à désirer à l'occasion de faire remarquer à Air Canada par des francophones. En effet, de nombreuses plaintes formulées par des francophones lui avaient fourni l'occasion de faire remarquer à Air Canada par des directives que le personnel de l'aéroport d'Ottawa devrait savoir

Le Commissaire a fait savoir à Air Canada qu'il était inconcevable qu'on soit encore obligé de rappeler aux autorités concernées des directives que le personnel de l'aéroport d'Ottawa devrait savoir. La Commission a fait savoir à Air Canada qu'il était inconcevable qu'on soit encore obligé de rappeler aux autorités concernées des directives que le personnel de l'aéroport d'Ottawa devrait savoir.

Comme 50 % des employés à cette aéroport pouvaient s'exprimer

agents passagers de service étaient bilingues. donnée au client était d'autant moins justifiée que huit des douze

dant, l'attitude de celle-ci était tout à fait inexcusable. La réponse menée ne lui avait pas permis d'identifier l'employée en cause. Cependant, l'attitude de celle-ci était tout à fait inexcusable. La réponse

La société a informé le Commissaire que l'enquête qu'elle avait menée ne lui avait pas permis d'identifier l'employée en cause. Cependant, l'attitude de celle-ci était tout à fait inexcusable. La réponse

l'agence parlant français. Le plaignant a dû insister pour que l'employée aille chercher une col-

contenue de lui dire : « There's nobody that speaks French here. » adressé en français à la préposée au comptoir des billets. Celle-ci s'est

d'Ottawa, rapporte au Commissaire qu'il s'est, à ce même endroit, français dans les services assurés par la Société Air Canada à l'aéroport

Dossier n° 3201 — A l'aéroport d'Ottawa

Un francophone, qui a déjà eu à se plaindre de l'absence du français dans les services assurés par la Société Air Canada à l'aéroport d'Ottawa, rapporte au Commissaire qu'il s'est, à ce même endroit,

En mars 1975, Air Canada a écrit au Commissaire l'informant que, dû à la réduction du volume de travail à cet endroit, l'engagement d'un employé bilingue serait reporté jusqu'à ce qu'un poste supplémentaire puisse se justifier économiquement, probablement en 1976.

assurés en tout temps. Le plaignant a écrit au Commissaire l'informant que, dû à la réduction du volume de travail à cet endroit, l'engagement d'un employé bilingue serait reporté jusqu'à ce qu'un poste supplémentaire puisse se justifier économiquement, probablement en 1976.

Le Commissaire a tenu à lui rappeler qu'il devrait instruire toute nouvelle plainte qui lui serait soumise d'ici à ce qu'un nouvel employé bilingue soit recruté puisque les services en français ne seraient pas

Tout en comprenant les considérations budgétaires de la société, le Commissaire a tenu à lui rappeler qu'il devrait instruire toute nouvelle plainte qui lui serait soumise d'ici à ce qu'un nouvel employé bilingue soit recruté puisque les services en français ne seraient pas

syndiquée, cette employée ne pouvait être mutée pour des raisons linguistiques. Air Canada a ajouté que le volume d'affaires ne justifiait pas l'emploi d'un second agent passagers à ce bureau. La seule solution serait la formation linguistique et la société comptait la porter à l'attention du directeur régional. Air Canada a prié le Commissaire de l'excuser auprès de son plaignant de n'avoir pas servi ce dernier en français.

A la déclaration d'Air Canada à savoir que tout l'effort publicitaire du bureau de North Bay s'adressait à la clientèle anglophone de la région, le Commissaire a répliqué qu'il n'était pas question de programmes de publicité mais bien de services offerts au public aux termes des articles 9 et 10 de la Loi sur les langues officielles. Il a ajouté qu'il croyait qu'Air Canada possédait suffisamment de dépliant et d'affiches pour en étaler à ce bureau dans une proportion plus convenable. Le Commissaire a également déclaré que les services au comptoir devraient être bilingues.

Par conséquent, le Commissaire a recommandé :

1) qu'Air Canada prenne les mesures nécessaires pour respecter l'égalité de statut des droits et des privilèges des deux langues officielles dans la présentation des dépliant et affiches publicitaires au bureau de North Bay et

2) qu'elle assure des services dans les deux langues officielles au comptoir en offrant une formation linguistique appropriée à la préposée en question dans les plus brefs délais.

Air Canada a informé le Commissaire que tous ses dépliant et plaquettes publicitaires étaient exposés en anglais et en français et qu'ils étaient stockés localement. Toutefois, certains imprimés préparés par les promoteurs de tours organisés ou les gouvernements provinciaux ne seraient pas disponibles dans les deux langues officielles.

Le Commissaire a suggéré à Air Canada d'inviter ces organismes à lui fournir des dépliant en français s'ils en disposaient.

Pour pallier le problème de l'unilinguisme de la préposée au comptoir, Air Canada prévoyait créer un poste supplémentaire à temps partiel qui serait occupé le 1^{er} mai 1975.

Le Commissaire, rappelant que 17,4 % de la population totale de North Bay est francophone, a estimé que le poste supplémentaire requis devait être créé bien avant cette date. Il a invité Air Canada à inciter l'employée unilingue à s'inscrire à des cours de langue.

Air Canada a fait savoir au Commissaire que pour des raisons budgétaires il lui était impossible d'engager une personne bilingue avant le 1^{er} mai 1975 et que l'employée actuelle refusait de s'inscrire à des cours de langue étant donné qu'elle ne prévoyait pas être au service d'Air Canada encore longtemps.

Air Canada a informé le Commissaire que la préposée au comptoir, en poste depuis 1965, était anglophone unilingue mais qu'elle pouvait, au besoin, avoir recours par téléphone aux employés bilingues de Timmins qui s'occupaient des réservations pour la région. Étant

valent en faire venir sur demande.

étaient toutefois disponibles comme échantillons et les employés pou-

la clientèle était principalement anglophone. Des dépliantes français

affichage était de nature publicitaire et s'adressait à une région dont

l'autre en anglais, qui mentionnaient les heures ouvrables. Tout autre

des ventes à l'hôtel Empire n'avait que deux écritureaux, l'un en français,

Dans un premier temps, Air Canada a répondu que son bureau

3) la préposée au comptoir ne peut pas s'exprimer en français.

sur les quelque 150 imprimés mis à la disposition des clients et,

2) il y a seulement deux dépliantes ou plaquettes en langue française

1) tout l'affichage à l'intérieur est uniquement en anglais;

suivants : au comptoir d'Air Canada à l'hôtel Empire de North Bay

En avril 1974, un francophone signale au Commissaire les faits

Dossier n° 2863 — L'hôtel Empire

PLAINTES

avec Air Canada.

les francophones pourront « y aller » tout autant que les anglophones

refléter joyeusement le caractère bilingue du Canada. Peut-être qu'alors

Canada la fierté de permettre à notre société aérienne nationale de

et les syndicats devraient s'efforcer de cultiver chez les employés d'Air

plupart du temps des services bilingues à sa clientèle. La direction

grand nombre de mesures à son actif, semble incapable d'assurer la

Il est difficile de comprendre pourquoi Air Canada, malgré un si

servir dans la langue officielle de leur choix.

des cartes-comptoir indiquant aux clients qu'elle sera heureuse de les

suivre, de placer aux aéroports et aux comptoirs de vente de billets

d'avion. La société a eu l'initiative, que d'autres ministères devraient

Ces numéros apparaissent également sur les enveloppes des billets.

voyageurs puissent se renseigner dans la langue officielle de leur choix.

téléphoniques de certaines villes des numéros distincts afin que les

depuis l'automne 1975, Air Canada a fait mettre dans les annuaires

vent se prévaloir de services dans les deux langues officielles. De plus,

que les annonces existantes indiquent clairement aux clients qu'ils peu-

société est d'avis (quoique nous demeurons quelque peu sceptiques)

rageant ses employés à se montrer plus empressés à cet égard. La

dans les aéroports, un système d'annonces enregistrées, tout en encou-

patriotique que les passagers lésés attachent à la négligence dont cette importante société de la Couronne fait preuve.

« Le jeudi 20 novembre 1975, en fin d'après-midi, j'attends... l'avis d'embarquement du vol... d'Air Canada Ottawa-Montréal... Vers 17h40 on annonce que des circonstances incontrôlables empêchent certains vols d'atterrir à Montréal et que, pour les passagers qui le désirent, des autobus les prendront sur place pour les mener à Dorval.

« Cet avis, et un autre cinq minutes plus tard, furent diffusés uniquement dans la langue officielle de l'Ontario.

« Pour ma part, en ce qui concerne le CANADA dans son ensemble, j'y ai renoncé depuis fort longtemps et me fiche pas mal de tous les fonctionnaires fédéraux qui assistent à des cours de français comme j'assistais à mes cours de grec classique.

« Cependant, en ce qui concerne la Capitale fédérale, je les emmèrderai en français autant que je le pourrai tant que mes impôts s'y baladeront aussi légèrement.

« De la part d'Air Canada, c'est simplement grossier. D'une grossièreté à la mesure de son importance ».

Air Canada naturellement se confond en excuses. Mais celles-ci ne parviennent pas toujours à convaincre les plaignants que six ans après l'adoption de la Loi sur les langues officielles, le repentir puisse encore remplacer l'action.

Noire bureau a présenté 56 recommandations à Air Canada, résultat de trois études spéciales. Quinze d'entre elles semblent avoir été appliquées tandis que les autres sont plus ou moins en voie de l'être. Il reste à appliquer entièrement les recommandations visant à prévenir de nouvelles plaintes et les recommandations déjà appliquées doivent l'être avec plus de fermeté si l'on veut obtenir des résultats tangibles. Si Air Canada élaborait un plan d'action plus détaillé, un calendrier clair et précis et si elle donnait à son personnel des renseignements moins apocalyptiques concernant leurs obligations envers les clients, sa politique intelligente en matière de bilinguisme serait plus fructueuse.

La société a augmenté le nombre de ses employés bilingues. En effet, 43 % des agents des services aux passagers et 59 % des agents de bord sont bilingues. Au cours des neuf premiers mois de 1975, 108 employés ont participé à des cours d'immersion à Jonquière (Québec) et 98 les ont suivis avec succès. En 1975, Air Canada a fourni un total de 55 824 heures de cours de langue.

Même si certains problèmes sont encore sans solution, Air Canada a fait beaucoup depuis 1972 pour bilinguiser ses écrivains et ses publications. De plus, Air Canada met à l'essai tant à bord des avions que

Si on se fie au nombre de plaintes reçues, Air Canada a sans doute mieux servi ses clients en 1975. Les voyageurs n'ont porté que 63 plaintes contre la société en 1975 comparativement à 101 en 1974, mais la longue grève postale explique peut-être en partie cette amélioration. En général les plaintes portaient sur l'unilinguisme anglais des annonces à bord des avions et sur le manque de services de vive voix en français. De l'aveu de la société, les passagers se voyaient refuser ces services même lorsqu'il y avait des employés bilingues présents, résultat inévitable de directives molles, mal expliquées et mal contrôlées. Une lettre parue dans un journal et dont nous reproduisons ci-dessous un extrait, reflète assez bien le haut degré de symbolisme

APPRECIATION

AIR CANADA — Vol de nuit

En réponse, le ministère a soumis au Commissaire son plan pour rendre bilingue le bureau de la sous-région d'Ottawa : le poste de vétérinaire en chef serait immédiatement désigné bilingue; quant aux deux autres postes de vétérinaire, un serait désigné unilingue anglais et l'autre identifié bilingue et désigné comme tel d'ici au 31 mars 1976; quant aux trois postes d'inspecteurs, deux d'entre eux seraient immédiatement désignés bilingues et le troisième exigerait la connaissance de l'anglais ou du français; de plus, le poste de commis serait identifié bilingue et désigné comme tel le 31 mars 1977.

Le Commissaire était d'avis que le facteur linguistique et le contrôle de la maladie n'étaient pas obligatoirement incompatibles et que l'existence de trois postes vacants dans la sous-région d'Ottawa offrait l'occasion d'accroître la capacité bilingue du personnel d'inspection en identifiant comme bilingues tous ces postes ou certains d'entre eux. Il a donc recommandé :

- 1) que, puisqu'il y avait une demande importante de services en français au bureau de la sous-région d'Ottawa de la Direction de l'hygiène vétérinaire, un, deux ou trois des postes vacants d'inspecteurs soient identifiés bilingues et qu'ils soient désignés bilingues aussitôt que possible, et
- 2) que le public reçoive automatiquement, sans avoir à en faire la demande, les services dans la langue officielle de son choix.

personnel du bureau de la sous-région. Il a également appris qu'il existait au sein du bureau d'Ottawa trois postes d'inspecteurs vacants, pour lesquels la connaissance de l'anglais seulement était jugée comme essentielle.

entre personnes ou aux communications internes à diffusion restreinte. D'autre part, l'objectif 6 s'applique de toute évidence aux communications d'intérêt général et à grande diffusion. Le Commissaire craignait que les gestionnaires ne se servent de l'objectif 5 comme prétexte pour faire circuler des notes de service d'intérêt général rédigées dans une seule des deux langues officielles comme dans le cas présent. Le Commissaire a donc recommandé de reformuler l'objectif 5 de façon à ce qu'il y soit clairement indiqué qu'il ne s'applique pas aux communications internes d'intérêt général et de manière à faire disparaître toute ambiguïté dans l'interprétation de l'objectif 6.

Le ministère a accueilli favorablement les recommandations du Commissaire et a reformulé l'objectif 5 comme suit : « ... pour la correspondance interne et restreinte, l'auteur [a] le choix entre les deux langues officielles, à l'exception de la correspondance administrative interne avec des unités de langue française ».

Le Commissaire a jugé que la nouvelle formule éliminait tout doute quant au sens de l'objectif 5. Il a présupposé que l'objectif ainsi modifié serait porté à la connaissance de tous les intéressés afin que ce genre de plainte ne se reproduise plus.

Dossier n° 3568 — Les marchés à bestiaux

Un Franco-ontarien, qui exploite plusieurs marchés à bestiaux, demande qu'un technicien en hygiène vétérinaire bilingue soit envoyé à Emburun et à Greely, en Ontario. La clientèle francophone représente 85 % du marché d'Embrun et 50 % de celui de Greely. La présence de techniciens unilingues anglais complique les négociations avec les éleveurs francophones qui viennent vendre leur bétail à ces endroits.

Dans sa réponse, le ministère a indiqué que le vétérinaire responsable du service d'inspection avait, à la suite de la demande du plaignant, désigné des techniciens bilingues pour s'occuper des tests aux marchés à bestiaux d'Embrun et de Greely. Il a ajouté que le vétérinaire en chef du bureau de la sous-région d'Ottawa, qui est bilingue, assistait aux ventes à Navan et à Emburun et qu'un autre vétérinaire, anglophone unilingue, assistait à celles de Greely. Etant donné la pénurie de vétérinaires et l'importante demande de tests pour déceler la brucellose, le ministère a émis l'opinion qu'il n'était pas raisonnable d'enlever des vétérinaires francophones ou bilingues occupés à contrôler la maladie dans leur district pour les affecter aux marchés à bestiaux.

Au cours de ses démarches, le Commissaire a appris que les techniciens bilingues dont le ministère faisait mention étaient deux agents contractuels chargés de prélever des échantillons de sang sur les animaux lorsque le volume de travail excédait la capacité du

demandes anglaises et françaises était telle que, selon lui, il ne serait pas économique dans bien des cas de faire paraître en français et en anglais, en un seul volume, les publications destinées au grand public. Le ministère a justifié son attitude en invoquant le manque de ressources humaines que matérielles. Il a également envoyé au Commissaire une publication anglaise volumineuse intitulée *The Thistles of Canada* en signalant qu'il faudrait attendre une année avant d'avoir la traduction française de ce document à caractère scientifique.

Après avoir étudié la réponse du ministère, le Commissaire a demandé pourquoi ce dernier avait attendu si longtemps pour faire traduire en français *Winter Wheat Production in Western Canada* dont la publication en anglais remontait à 1959. Quant à *The Thistles of Canada*, tout en comprenant les difficultés que posait sa traduction, il a exprimé l'avis que celle-ci aurait dû être entreprise chapitre par chapitre avant que la rédaction du volume n'ait été complétée.

Conformément aux engagements pris par le ministère, la plaquette *Winter Wheat Production in Western Canada* a finalement été publiée en français dans le courant de l'année 1975 sous le titre : *Ble d'hiver — production dans l'ouest Canadien* (sic). Par contre, le problème de la traduction spécialisée — comme dans le cas de *The Thistles of Canada* — n'avait pas, au moment de l'instruction, trouvé de solution. Le Commissaire, tout en remerciant le ministère de sa collaboration, a signalé à ce dernier que l'étude spéciale entreprise par son Bureau se pencherait sur ce point.

Dossier n° 3489 — Correspondance interne à diffusion restreinte

Un plaignant fait parvenir au Commissaire des photocopies de deux notes de service rédigées uniquement en anglais et qu'un des directeurs du ministère a fait circuler dans la région d'Ottawa-Hull. Le ministère a expliqué que ces notes de service étaient destinées aux chefs de section de l'Institut de recherches vétérinaires. Il était d'avis que la nature de ces communications était conforme aux dispositions de l'objectif 5 de sa politique sur le bilinguisme, où il est dit que dans les communications internes, l'auteur peut utiliser à son choix l'une ou l'autre des deux langues officielles sauf lorsqu'il correspond avec les unités de langue française. De plus le ministère ne pensait pas qu'il y avait eu violation de l'objectif 6 de sa politique en matière de bilinguisme, lequel stipule que les communications d'intérêt général doivent se faire dans les deux langues officielles.

Le Commissaire a conclu que pris dans le même contexte, les objectifs 5 et 6 de la politique du ministère en matière de bilinguisme semblaient contradictoires. Pris séparément, l'objectif 5 semble porter sur la langue de travail et s'appliquer aux communications internes

postes bilingues. Le ministère s'en est sorti avec assez de célérité et d'adresse et n'a pas eu, face à nos recommandations, la réaction d'un fermier devant une invasion de sauterelles.

L'an passé, à Kingston, le ministère a offert à certains de ses directeurs et employés une séance d'information sur le bilinguisme qui sortait des sentiers battus; il se propose de répéter l'expérience. Les résultats de l'étude spéciale en cours, et la façon dont le ministère appliquera les recommandations qui en découleront, devraient nous permettre, dès l'an prochain, de donner, pour la première fois, une vue panoramique de la vie linguistique qui se développe dans les pâturages du ministère.

PLAINTES

Dossier n° 3330 — Le blé et les chardons

Un francophone se plaint que le Bulletin d'information n° 38F du 4 octobre 1974, émis par Information Canada, offre en anglais seulement deux publications du ministère de l'Agriculture : *Guide to Federal Agricultural Services* et *Winter Wheat Production in Western Canada*.

Le ministère a répondu que la première publication citée était disponible dans les deux langues officielles. Son titre français était : *Aperçu des services agricoles fédéraux*. Quant à *Winter Wheat Production in Western Canada*, il a déclaré qu'on procédait actuellement à sa traduction française et qu'elle paraîtrait dans cette version prochainement.

Le Commissaire étant d'avis que les deux versions devraient être disponibles simultanément a recommandé :

1) qu'à l'avenir, les publications ministérielles destinées au public paraissent en français et en anglais, de préférence sous couverture unique, et

2) qu'en cas où des difficultés insurmontables rendraient impossible la parution de ces publications dans une seule édition bilingue, les versions française et anglaise soient mises simultanément à la disposition du public.

Le ministère a affirmé que, dans la majorité des cas, il mettait simultanément à la disposition du public les versions française et anglaise de ses publications. Il a toutefois exprimé des réserves au sujet de certains documents techniques dont la traduction soulevait de sérieuses difficultés. Lorsque la traduction ne pouvait pas être obtenue avant plusieurs mois, le ministère publiait sans attendre le texte dans sa version originale. De plus, la différence du volume des

En 1975, le ministère de l'Agriculture a fait l'objet de 18 plaintes portant sur divers sujets dont les publications et les notes de service unilingues anglaises, les retards de traduction et les concours pour des

APPRECIATION

AGRICULTURE — *Le paysan parvenu*

Le Commissaire a affirmé en guise de conclusion que l'inspection de ces plaintes avait permis de mettre en lumière l'obligation faite au ministère de prendre dans les meilleurs délais les mesures qui s'imposent pour qu'un parc national de Jasper, des services adéquats dans les deux langues soient offerts toute l'année. Le ministère se doit de poursuivre résolument cet objectif et d'instituer des mécanismes de contrôle s'il veut que les voyageurs obtiennent les services de Parcs Canada dans la langue de leur choix, comme ils en ont droit aux termes de l'article 10 de la Loi sur les langues officielles.

actuelle lui permette de satisfaire aux normes. Le Commissaire a fait remarquer au ministre qu'il lui faut absolument résoudre le problème posé par la pénurie de personnel possédant la compétence voulue pour occuper les postes bilingues et saisonniers déjà établis s'il veut éviter que d'autres plaintes du même genre ne soient portées. Il a aussi demandé au ministre de voir tout spécialement à ce que dans la demande de personnel faite auprès du bureau de Jasper du centre de main-d'œuvre du Canada à Edson, il soit bien précisé quels sont les postes saisonniers identifiés exigeant la connaissance et l'utilisation des deux langues officielles. Cela permettrait au centre de main-d'œuvre d'étendre à d'autres régions ses recherches en vue de trouver le personnel bilingue compétent. Le Commissaire était également d'avis qu'il pourrait s'avérer utile d'informer aussitôt que possible le public, que ce soit par l'intermédiaire du Collège Saint-Jean et du *Franco-Albertain* ou par la voie de CHFA et de CBXFT, de l'existence de ces emplois. Le centre de main-d'œuvre des districts de Saint-Paul, de Bonnyville et de Rivière-la-Paix pourrait aussi l'aider à recruter le personnel saisonnier bilingue compétent dont il pourrait éventuellement avoir besoin.

Quant aux titulaires des nouveaux postes saisonniers qui devraient être créés, ils pourraient être recrutés ailleurs au pays, à supposer qu'on ne puisse pas trouver en Alberta les candidats possédant les qualités requises. Les autorités du parc pourraient de cette façon remplir les obligations qui lui sont faites en vertu de la Loi jusqu'à ce que le programme de recrutement et de formation qu'il poursuit à l'heure actuelle lui permette de satisfaire aux normes.

de la Loi sur les langues officielles et qu'il avait aussi l'impression que les autorités du parc n'ont pas encore accepté pleinement — comme le ministère l'avait fait précédemment — la responsabilité qui lui est faite en vertu de l'article 10 de la Loi d'offrir en tout temps des services bilingues au public voyageur. Il a en outre exprimé l'avis que selon toute apparence, les plans exposés dans le rapport pour- raient difficilement permettre aux autorités du parc de satisfaire sans délai à cette obligation qu'il a d'assurer des services bilingues et d'ap- pliquer la recommandation n° 44 (a) qu'il leur avait faite en 1972 à la lumière des résultats de l'étude spéciale des parcs nationaux et des lieux historiques.

Le Commissaire a recommandé au ministre :

- 1) de reconnaître l'existence d'une demande régulière de services bilin- gues à offrir aux visiteurs du parc national de Jasper;
- 2) d'évaluer cette demande en offrant des services dans les deux lan- gues, en signalant au public les endroits où ces services sont offerts et en usant des moyens comme l'enquête menée sous forme de ques- tionnaire à l'été de 1975;

- 3) de prendre des mesures provisoires, comme, par exemple, assurer la liaison téléphonique avec les bureaux ou les services possédant une capacité bilingue, afin que des services dans les deux langues soient offerts en tout temps aux entrées est et ouest du parc, à l'im- meuble de l'administration et aux autres principaux points de contact avec le public;

- 4) d'accélérer l'application des mesures qui s'imposent afin de pourvoir les postes bilingues, comme par exemple, embaucher des personnes bilingues ou répartir convenablement le personnel de manière à assurer en tout temps des services dans les deux langues officielles.

Le ministère a affirmé avoir mené une enquête auprès des usagers du bureau de renseignements du parc national à Jasper et du centre d'information des glacières du Columbia au cours de la période allant du 19 au 27 août 1975 afin de savoir où allaient leurs préférences linguistiques; quarante-quatre des 1 194 visiteurs interrogés ont laissé savoir qu'ils désiraient être servis en français.

Le ministère a donné l'assurance au Commissaire que chacun des postes occupés par des employés du parc a fait l'objet d'une étude minutieuse portant sur son identification et sa désignation. Il ne ser- virait à rien d'accroître le nombre de postes identifiés bilingues pour la bonne raison que l'incapacité à fournir des services complets au public dans les deux langues tient au manque d'employés bilingues possédant les qualités requises pour occuper les postes déjà existants. Le ministère a aussi envisagé la possibilité d'organiser un service téléphonique d'urgence à l'intention des visiteurs francophones, service

Le Commissaire a fait remarquer à ce propos que la situation décrite dans le rapport lui paraissait incompatible avec les exigences officielles.

Comme l'a laissé savoir le Commissaire au ministère, le rapport indiquait que le programme de « bilinguisation » des écrits du parc allait bon train, mais montrait par contre jusqu'à quel point la capacité du personnel du parc de servir automatiquement — et à longue d'année — les visiteurs francophones dans leur langue était limitée et ce, plus de cinq ans après la promulgation de la Loi sur les langues officielles.

Le ministre a dit regretter ces incidents. Il a informé le Commissaire que la question du bilinguisme institutionnel au parc national de Jasper avait récemment fait l'objet d'une étude réalisée par le conseil en bilinguisme de la Direction des parcs nationaux et que ce dernier lui avait fait tenir copie de son rapport.

Trois personnes se plaignent au Commissaire de ce que le 3 juin et le 7 décembre 1974, de même que le 2 janvier 1975, elles n'ont pu obtenir de services en français à plusieurs endroits dans le parc national de Jasper.

Dossiers nos 3049, 3473 et 3549 — Parc national de Jasper

PLAINTES

La bilinguisation des plaques commémoratives ne se fait qu'à pas lents et l'échéance fixée à juin 1975 a été reportée à juin 1977. De son côté, la Division des canaux n'a pas fait grand chose en vue d'offrir ses services dans les deux langues officielles au public voyageur. Chaque année, elle reporte fidèlement l'échéance de son programme de bilinguisation des écrits. Par exemple, sur près de 600 écrits posés le long du canal Rideau, une cinquantaine seulement sont convenablement bilingues. La division est donc à blâmer car il serait très simple de les remplacer.

Malgré tout, il reste un certain nombre d'améliorations urgentes à apporter. Il faut au ministère un bon programme de recrutement pour qu'il puisse offrir les services saisonniers dans les deux langues, surtout dans les parcs de l'Ouest canadien. De plus, même si les nouveaux contrats des concessionnaires renferment une clause touchant les services bilingues, rien n'est entrepris pour ajouter cette clause aux contrats présentement en vigueur. C'est ainsi que le propriétaire du Musée de cire de Madame Tussaud, à Banff, malgré deux ans de cajolerie refuse toujours de se montrer plus empressé auprès des nombreux touristes francophones qui visitent ce parc, en les accueillant dans la langue de la fondatrice.

du Commissaire au moment où l'accusation a été portée, le ministre a reconnu qu'à l'instar d'autres organismes fédéraux, il avait demandé aux employés de remplir certaines formules du Conseil du trésor et de la Commission de la fonction publique destinées à établir le profil linguistique du personnel. On a demandé aux employés qui travaillaient en rotation de remplir une autre formule. Le Commissaire a reçu des exemplaires de toutes ces formules.

Le ministre a fait remarquer qu'il ne conservait pas de dossiers uniquement sur les employés qui ne veulent pas devenir bilingues et que des informations de cet ordre seraient inutiles puisque son objectif n'est pas d'éliminer les employés unilingues, mais d'augmenter le nombre d'employés bilingues.

Le ministre a ajouté qu'aucun agent du programme de bilinguisme ne se souvenait avoir prononcé des paroles désobligeantes à l'endroit d'un collègue de travail, et que, de toute façon, ces propos étaient peu en harmonie avec le langage habituel de ses fonctionnaires et avec son attitude à l'égard du bilinguisme.

Enfin, le ministre a manifesté le désir d'en savoir plus long et d'aller au fond de ce qu'il considère être une grave accusation.

Le Commissaire a transmis la réponse au député et s'est dit satisfait de constater que le ministre n'avait dérogé à aucun article de la Loi sur les langues officielles en établissant le profil linguistique de ses employés. Il ferait également part au ministre de toute précision qu'il pourrait obtenir du député ou de l'informateur.

AFFAIRES INDIENNES ET DU NORD — Le docteur dours

APPRECIATION

Le ministre mériterait bien un ou deux vifs pour avoir répondu avec autant d'originalité aux 20 plaintes déposées contre lui cette année et pour l'esprit d'initiative dont il a fait preuve pour éviter d'enfreindre la Loi.

Il a, entre autres, publié un important guide sur les écrits des parcs nationaux dans lequel il est fait un vaste emploi des pictogrammes. Le guide sert également à vérifier l'exactitude grammaticale et syntaxique des inscriptions. Au parc national de Pointe Pelée, les visiteurs francophones (en majorité des étudiants) sont invités à prendre part au jour de la francophonie. Dans l'Ouest, le ministre a engagé un certain nombre d'étudiants bilingues pour participer à des séances d'information destinées aux francophones qui visitent les centres d'interprétation dans les différents parcs. En outre, au cours de la saison 1976, les voyageurs pourront se procurer la documentation dans les deux langues officielles.

Le ministère a répondu que sa propre enquête ne semblait pas corroborer les allégations. Entérinant en cela les propres observations agent chargé des langues officielles.

L'informateur, employé du ministère, qui a refusé de suivre des cours de langue, a été décrit comme « un de nos pires ennemis » par un dossier confidentiel d'employés qui ne veulent pas devenir bilingues. avoir appris que le ministère des Affaires extérieures conservait des budgets en général (Chambre des communes), un député déclare Au cours d'une réunion du Comité permanent des prévisions

Dossier n° 3883 — Dossiers confidentiels

PLAINTES

Les diplomates ne sont pas tous des émules de Fabius « le temporisateur ». Le ministère a résolu cette année 14 plaintes avec en obtenant des résultats valables. Il a également apporté un certain nombre de réformes louables. Ses annonces et ses publications en langues étrangères sont maintenant traduites dans les deux langues officielles du Canada, le Manuel des pratiques administratives mentionné dans le rapport annuel de l'an dernier est achevé et les employés en mission administrative à l'étranger en ont reçu chacun un exemplaire accompagné de formules internes et autres instruments de travail bilingues. Le sous-secrétaire d'État a mis la main à la pâte en invitant d'autres ministères et organismes à veiller non seulement à ce que leurs propres publications destinées aux missions à l'étranger soient bilingues, mais aussi à ce que tous les documents que le ministère envoie aux missions canadiennes outre-mer reflètent l'image d'un pays bilingue. Le ministère s'applique en outre de façon réaliste à tenir compte des connaissances linguistiques de ses agents avant de les envoyer à l'étranger. Le ministère a appliqué plusieurs de nos recommandations; quant aux autres, dont certaines sont relativement faciles à mettre en œuvre, il a fait preuve d'une paresse singulière. Enfin, le système d'information du ministère en matière de bilinguisme semble un peu obscur. S'il pouvait éclairer un peu plus, sans doute en dirait-on un peu moins de noircisseurs.

APPRECIATION

AFFAIRES EXTÉRIEURES — Visa pour l'humour

2. Entre deux couvertures : détails sordides et autres
- a) La foire aux livres : de l'anthologie de la poésie bilingue aux opus-cules polissons (En passant par les ministères)

Rosette de la onzième heure ou prix La Fontaine pour lièvres et tortues fabuleux n'ayant pas encore franchi la ligne d'arrivée : diront les cyniques, mieux vaut jamais que tard.

Affaires indiennes et du Nord ↑

Agriculture ↔

Air Canada ↓

Chemins de fer nationaux du Canada ↓

Environnement ↔

Gendarmerie royale du Canada ↓

Industrie et Commerce ↓

Main-d'œuvre et Immigration ↑

Radio-Canada ↓

Santé nationale et Bien-être social ↓

(Composante Bien-être)

Statistique Canada ↓



Brinbordon du moindre effort : béguille rafistolée attribuée aux entraîneurs boiteux et pousifs du décalchon des langues officielles. A conseiller : une chaise roulante motorisée.

Approvisionnements et Services ↑

Parlement ↑

Santé nationale et Bien-être social ↔

(Composante Santé)

Transports ↓



La chope des salonnards du stade : pour athlètes pantoufards dont le seul exercice est de lever le coude et qui, loin d'avoir le feu au c... , se contentent de poser leur popotin sur un strapontin — bien rembourré.

Commission canadienne des transports

Office national de l'énergie

Postes ↔

Revenu national (Douanes et Accise) ↑

Travaux publics ↔





Médaille d'or : Citius, Altius, Fortius (plus vite, plus haut, plus fort), voilà la devise olympique. Le cœur de ceux qui décrochent cette haute distinction des langues officielles repose vraiment, comme celui du fondateur des Jeux modernes, en Olympie... ou peut-être en Utopie.

(Espace réservé à d'éventuels champions)



Médaille d'argent : décoration en sterling sonnant et débouchant spécialement frappée pour commémorer les succès très encourageants des grands hétérophiles linguistiques. Si l'austérité entame trop leur budget-bilinguisme, ce précieux souvenir sera convertible à tout moment en billets de loterie post-olympique.

Centre national des arts ↔

Commission de la capitale nationale ↔

Commission de la fonction publique ↔

Défense nationale ↔

Directeur général des élections ↓

Revenu national (Impôt) ↓

Secrétariat d'Etat ↔

Société centrale d'hypothèques et de logement ↔



noble.

Médaille de bronze en monnaie de billon absolument garantie, adjugée aux bons pancratistes poids moyen du bilinguisme : une alchimie industrielle pourra sans doute la transmettre l'an prochain en un métal plus

Affaires extérieures ↓

Commission d'assurance-chômage ↓

Conseil du trésor ↓

Musées nationaux du Canada ↔

somations rédigées uniquement en anglais, n'étaient pas de nature à favoriser un climat de détente et d'harmonie entre les Franco-ontariens et leurs concitoyens de langue anglaise. Il a en outre fait part de sa crainte que le retard mis par le gouvernement ontarien à introduire certaines réformes au demeurant peu coûteuses et faciles à réaliser (comme la traduction de quelques formules) n'entame à la longue la crédibilité de plusieurs des initiatives louables prises aussi bien au niveau provincial que fédéral en vue de donner justice aux deux langues.

Les premières réactions du gouvernement ontarien — et en particulier l'ouverture d'esprit manifestée par le Solliciteur général — nous laissent croire que Queen's Park pourra donner une suite plus sérieuse à ses heureuses promesses de 1971. Si cet espoir se réalisait, plus d'un serait heureux de voir qu'il ne sera plus nécessaire aux contribuables franco-ontariens de passer derrière les barreaux pour obtenir certains des services provinciaux les plus courants dans leur langue.

B. PETIT CLASSEMENT ANNOTÉ — « QUI ? » « COMMENT ? »
MAIS SURTOUT . . . « POURQUOI ? »

I. Palmars du sport plus ou moins amateur : médailles et honneurs
décernés pour les performances linguistiques (excellentes ou minables)
aux Jeux Olympiques du bilinguisme institutionnel

Comme le flambeau olympique allumé au laser brûlera bientôt au-dessus des oriflammes et autres drapeaux du stade taillibertin, il est bon de se rappeler les paroles rassurantes de Pierre de Fredi, baron de Coubertin : « L'important . . . n'est pas de gagner, mais de participer . . . » Nous avons donc pensé offrir à la plupart des institutions qui, l'année dernière, ont couru des tables peu ou prou gastronomiques, la chance de décrocher une médaille de l'olympisme linguistique.¹ Mais, bien que friands de paroles historiques, il nous est difficile de paraphraser le premier coureur du marathon : « Réjouissez-vous, vous êtes tous vainqueurs ». Car s'il y a de brillants mais, espérons-nous, non pas d'éternels seconds, aucune institution n'a su, cette année encore, se mériter une première place.

I. Le lecteur assidu se souviendra que, l'année dernière, les six catégories de notre Mini-Guide Michelin du bilinguisme étaient : trois étoiles, deux étoiles, une étoile, en parallèle les six catégories olympiques de cette année. La flèche indique le sens du mouvement.

La Commissaire, tout en rappelant qu'il n'avait pas juridiction en la matière, a porté ces plaintes — révélatrices de situations graves vécues par l'importante minorité franco-ontarienne — à l'attention des autorités provinciales. Il a souligné que ces situations déplorables, et les gestes spectaculaires auxquels elles donnaient parfois lieu, comme ceux de francophones préférant aller en prison plutôt que de répondre à des

Associations et syndicats de fonctionnaires	5
Compagnies de téléphone	10
Entreprises privées	75
Gouvernements étrangers	2
Gouvernements municipaux	4
Gouvernements provinciaux	47
Parlementaires	2
	145

TABLEAU 8. Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales déterminées — 1975

Le tableau 8 indique que sur les 145 plaintes qui ne mettaient pas en cause des institutions fédérales, 47 visaient le secteur provincial. De ce nombre, 38 concernaient la seule province d'Ontario. Un tiers de ces dernières portait sur l'unilinguisme anglais des sommations et avis de contravention; un autre tiers sur les commentaires d'un juge qui estimait que le bilinguisme, au Canada, passait par l'anglais et... une autre langue, et le dernier tiers sur divers sujets de mécontentement dont la façon avec laquelle certaines provinces ont administré le programme fédéral d'aide à l'Éducation.

c) *Vers un printemps linguistique à Queen's Park ?*

Le nombre relativement peu élevé de recommandations (73 pour 830 dossiers fermés) peut surprendre. Il s'explique en grande partie par l'heureuse habitude contractée par de nombreuses institutions de prendre, sans se faire prier, les devants — et par la même occasion les mesures correctives nécessaires — aussitôt qu'elles sont saisies d'une plainte fondée. Que voilà une attitude positive et frugale — pensez à tout le papier économisé — et qui, nous l'espérons, fera tache d'huile parmi ceux pour qui le repentir ne saurait venir sans quelques coups de discipline.

On peut dire que les ministères et organismes touchés par ces recommandations ont généralement bien réagi. Seuls les ministères des Postes et de la Main-d'œuvre et de l'Immigration ont jugé bon de ne pas appliquer deux de nos recommandations.

TABLEAU 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

	1970-74 (57 mois)	1975	Total
Sciences et Technologie	2	0	2
Secrétariat d'Etat	71	28	99
Société canadienne des télécommunications			
transmarines	1	0	1
Société centrale d'hypothèques et de logement	14	7	21
Société de développement de l'industrie			
cinématographique canadienne	1	0	1
Société des transports du Nord, limitée	2	0	2
Société du crédit agricole	2	0	2
Solliciteur général	1	3	4
(1) Gendarmerie royale du Canada	63	8	71
(2) Service canadien des pénitenciers	24	0	24
(3) Commission nationale des libérations conditionnelles	11	1	12
Statistique Canada	98	11	109
Territoires du Nord-Ouest (Gouvernement des)	0	1	1
Transports	123	43	166
Travail	9	8	17
Travaux publics	52	8	60
Yukon (Gouvernement du territoire du)	2	0	2
Seaway International Bridge Corporation*	0	1	1

* Cette corporation — pour tant créature fédérale à part entière — n'a, aux termes de la loi qui l'incorpore, qu'un nom anglais (c'est d'ailleurs là l'objet même de la plainte reçue au cours de l'année).

Les principales « victimes » de nos plaignants (voir tableau 7) restent les mêmes d'une année à l'autre. Air Canada, le CN, la Commission de la fonction publique, et les ministères des Postes, de la Défense nationale, de la Main-d'œuvre et de l'Immigration et des Transports continuent de tenir le haut du pavé. Rappelons, toutefois, par souci de perspective, que le volume des plaintes reçues dépend largement, entre autres, de la multiplicité des contacts de chaque institution avec sa clientèle. La section du présent rapport qui a la prétention d'évaluer les performances d'une trentaine d'institutions fédérales en dira plus long sur les mœurs linguistiques — pas toujours inavouables d'ailleurs — de ces ténors de la contravention.

Sans nécessairement décerner un Oscar à la plainte la plus complexe, mentionnons que l'« affaire » du bilinguisme dans le contrôle de la circulation aérienne — qui mettait en cause le ministère des Transports — a facilement émergé du lot annuel des crises-qui-sont-plus-graves-que-toutes-les-autres-réunies. Les multiples rebondissements en sont narrés de façon détaillée à la page 161.

En 1975, le Commissaire a formulé, à la suite de l'instruction de 69 plaintes, 73 recommandations (57 concernaient la langue de service

TABLEAU 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

	1970-1974	1975	Total
(57 mois)			
Commission de la fonction publique	145	31	176
Commission de révision de l'impôt	1	2	3
Commission de surveillance du prix des produits alimentaires	1	2	3
Commission du système métrique	2	2	4
Commission fédérale de délimitation des circonscriptions électorales pour l'Ontario	1	2	3
Communications	33	8	41
Compagnie des jeunes Canadiens	1	0	1
Conseil des arts	0	5	5
Conseil canadien de la consommation	1	0	1
Conseil de la radio-télévision canadienne	9	3	12
Conseil de recherches médicales	1	0	1
Conseil des ports nationaux	3	2	5
Conseil des sciences du Canada	5	0	5
Conseil du trésor	23	8	31
Conseil économique du Canada	2	0	2
Conseil national de recherches	25	4	29
Conseil privé	2	1	3
Consommation et Corporations	23	5	28
Construction de défense (1951), limitée	3	0	3
Corporation de disposition des biens de la Couronne	2	3	5
Cour fédérale du Canada	3	0	3
Cour suprême du Canada	1	2	3
Défense nationale	143	41	184
Directeur général des élections	35	0	35
Énergie atomique du Canada, limitée	4	2	6
Énergie, Mines et Ressources	25	7	32
Environnement	65	18	83
Expansion économique régionale	18	2	20
Finances	4	3	7
Gouverneur général	2	1	3
Industrie et Commerce	27	3	30
Information Canada	35	8	43
Justice	8	5	13
Main-d'œuvre et Immigration	253	40	293
Monnaie olympique - 1976	1	0	1
Monnaie royale canadienne	5	0	5
Musées nationaux du Canada	30	12	42
Office canadien des provenances	1	0	1
Office national du film	8	6	14
Office de répartition des approvisionnements d'énergie	0	1	1
Parlement	43	11	54
Polymer (Polysar)	2	0	2
Postes	262	64	326
Radio-Canada	252	22	274
Revenu national (Douanes et Accise)	74	29	103
Revenu national (Impôt)	87	27	114
Santé nationale et Bien-être social	63	20	83
Santé nationale	13	6	
Bien-être social	6		
Services communs aux deux éléments du ministère	1		

Si la langue de service fait encore les frais de la vigilance de la plupart de nos plaignants (tableau 6), on peut néanmoins constater une très nette progression des plaintes mettant en cause les aspects ressortissant à la langue de travail ou aux communications internes (leur proportion a presque doublé, passant de 12 % à 20 % depuis l'an dernier). L'intérêt accru manifesté par les employés fédéraux pour cette dimension fondamentale de l'égalité linguistique vient sans doute du fait que les fidèles serviteurs de l'État ont une meilleure conscience de ce que signifie, concrètement, dans leur milieu de travail, l'application du concept d'égalité de statut des deux langues officielles. Les remous provoqués par les tentatives, pas toujours couronnées de succès, du Conseil du trésor en vue d'améliorer la situation du français comme langue des communications internes dans la fonction publique ont peut-être aussi polarisé l'attention du public et plus spécialement celle des employés fédéraux.

TABLEAU 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

	1970-1974	1975	Total
(57 mois)			
Administration de la voie maritime du Saint-Laurent	3	0	3
Affaires des anciens combattants	18	4	22
Affaires extérieures	41	14	55
Affaires indiennes et du Nord	49	20	69
Affaires urbaines	3	3	6
Agence canadienne de développement international	12	4	16
Agriculture	29	18	47
Air Canada	226	63	289
Approvisionnement et Services	51	22	73
Archives publiques	8	2	10
Assurances (Département des)	3	0	3
Auditeur général	3	2	5
Banque du Canada	5	3	8
Banque fédérale de développement	0	1	1
Bibliothèque nationale	8	4	12
Bibliothèque du Parlement	0	2	2
Bureaux des ministres	1	0	1
Cabinet du Premier ministre	1	0	1
Centre national des arts	15	3	18
Centre de photographie du gouvernement canadien	0	1	1
Chemins de fer nationaux du Canada	177	35	212
Comité mixte sur la constitution	2	0	2
Commissaire aux langues officielles	6	0	6
Commission canadienne des pensions	3	1	4
Commission canadienne des transports	5	1	6
Commission canadienne du blé	3	0	3
Commission d'assurance-chômage	66	23	89
Commission d'énergie du Nord canadien	2	0	2
Commission de la capitale nationale	42	14	56

TABLEAU 4. Transmission des plaintes

	1970-1974		1975	
	(57 mois)			
Par lettre	2 614	(74 %)	706	(78 %)
Par téléphone	645	(18 %)	148	(16 %)
En personne	91	(3 %)	9	(1 %)
Par renvoi	98	(3 %)	14	(2 %)
Autres moyens (télégramme, journal, note, etc.)	76	(2 %)	29	(3 %)
3 524	(100 %)	906	(100 %)	

TABLEAU 5. Origine géographique des plaintes

	1970-1974		1975		Total
	(57 mois)				
Terre-Neuve	9	0,3 %	0	—	0,2 %
Ile-du-Prince-Edouard	20	0,6 %	0	—	0,5 %
Nouvelle-Ecosse	64	1,8 %	9	1,0 %	1,7 %
Nouveau-Brunswick	166	4,7 %	22	2,4 %	4,2 %
Québec	913	25,9 %	314	34,7 %	27,7 %
Ontario	1 611	45,7 %	461	50,9 %	46,8 %
Manitoba	258	7,3 %	21	2,3 %	6,3 %
Saskatchewan	124	3,5 %	15	1,7 %	3,1 %
Alberta	246	7,0 %	36	3,9 %	6,4 %
Colombie-Britannique	85	2,4 %	20	2,2 %	2,3 %
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	4	0,1 %	1	0,1 %	0,1 %
Autres pays	24	0,7 %	7	0,8 %	0,7 %
3 524	100,0		906	100,0	4 430

Quoique les plaintes continuent de nous parvenir d'un peu partout du pays et même de l'étranger, cette année encore ce sont l'Ontario et le Québec qui ont fourni le plus fort contingent de plaignants (plus de 85 % de tous les cas portés à notre attention proviennent de ces deux provinces — qui hébergent, quand même, le charmant guépier linguistique qu'est la Région de la capitale nationale).

TABLEAU 6. Nature des plaintes mettant en cause des institutions fédérales déterminées — 1975

Langue de service	578	(76 %)
Langue de travail	154	(20 %)
Autres	29*	(4 %)
761	(100 %)	

* Plaintes qui n'ont pas fait l'objet d'une instruction aux termes de la Loi sur les langues officielles.

Cette moyenne, toutefois, s'était élevée à 78 pour la période de 21 mois couverte par le quatrième rapport annuel. Il est évidemment trop tôt pour pouvoir parler d'un plafonnement, signe avant-coureur, peut-être, d'une diminution du volume des plaintes, mais on peut espérer (dussions-nous pour cela trouver d'autres prétextes pour justifier notre existence . . .), qu'à long terme, les progrès réalisés avec plus ou moins de bonheur par les institutions fédérales entraîneront une baisse graduelle du nombre des plaintes qui nous parviennent.

Le tableau 2 indique que sur 906 plaintes reçues en 1975, 761 mettaient en cause des institutions fédérales. Même si notre mandat se limite à ces dernières, nous cherchons d'habitude à dépanner ceux qui sont mécontents (parfois à juste titre) de l'unilinguisme de certains services offerts par les provinces, les municipalités, les syndicats, les entreprises privées ou, même, les gouvernements étrangers. Bien que nos interventions aient dans ces cas-là un caractère officieux (le plus souvent un simple renvoi aux autorités concernées), elles ne restent pas toujours sans effet.

TABLEAU 2. Dossiers ouverts en 1975

Plaintes mettant en cause des institutions fédérales	
déterminées	761
Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales déterminées	145
	(16 %)
	906
	(100 %)

*Les pourcentages ont été arrondis dans tous les cas.

Tableau 3. Langue des plaignants

1970-1974 (57 mois)		1975	
Français			
2 770	(79 %)	786	(87 %)
754	(21 %)	120	(13 %)
3 524	(100 %)	906	(100 %)

Confrontant une évolution qui s'était déjà dessinée en 1973 et 1974, le pourcentage des francophones qui se sont plaints s'est encore accru par rapport à celui des anglophones, ce qui, évidemment, ne surprendra pas outre mesure (tableau 3).

1. Les parlementaires et les citoyens intéressés pourront obtenir sur demande tout renseignement utile (à l'exception de ceux qui pourraient révéler l'identité des plaignants) au sujet des dossiers fermés au cours de l'année.

**Comprend 394 des 906 dossiers ouverts en 1975 et 55 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.

*Comprend 512 des 906 dossiers ouverts en 1975 et 318 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.

Ouverts	Fermés	A l'étude au 1 ^{er} janvier 1976
4 430	3 981	449**
906	830*	
3 524	3 151	
1970-1974 (57 mois)	1975	Total

TABLEAU 1. Dossiers ouverts, fermés et à l'étude

Pareils aux filles de Danaos, les ministères et organismes fédéraux, inlassablement, remplissent le tonneau apparemment sans fond des infractions à la Loi sur les langues officielles. Toujours vigilants, nos plaignants n'ont pas chômé en 1975. Au cours des quatre premières années d'activité, nous avions reçu en moyenne près de 62 plaintes par mois. L'an dernier, ce chiffre est passé à 75,5 (tableau 1).

b) Le tonneau des Danaïdes

Mais, avant de disséquer, dans la section qui suit notre classement olympique — mais non pas olympien — des institutions, les quelques 50 cas ainsi choisis, sur les 830 dossiers fermés, passons en revue les principaux faits saillants des activités du Service des plaintes au cours de l'année 1975.¹

5) la plainte a nécessité, au terme de l'instruction, la formulation de recommandations ou de suggestions pouvant préciser un point d'interprétation de la Loi.

4) la plainte a permis de régler une situation particulièrement délicate mettant en cause directement des intérêts individuels ou collectifs;

3) la plainte, au contraire, a mis en évidence certaines difficultés d'application de la Loi;

2) le règlement de la plainte a permis d'aboutir à une solution originale pouvant servir d'exemple à d'autres ministères ou organismes fédéraux;

1) la plainte a révélé une infraction de type nouveau;

rapports annuels. Il était fatal, d'une année à l'autre, que les situations portées à notre attention finissent par avoir des caractéristiques similaires. Aussi n'avons-nous retenu pour le présent rapport que les plaintes les plus significatives, répondant à l'un ou l'autre des critères suivants :

Notre désir de participer — ne serait-ce que modestement — à la croisade anti-inflationniste n'explique pas, à lui seul, ce goût soudain pour la tempérance. Plus prosaïquement, nous avons voulu éliminer de notre formulaire d'exorcismes linguistiques les plaintes qui n'ajoutaient rien de nouveau aux dossiers présentés dans nos quatre premiers cas triés sur le volet.

Les lecteurs qui, sitôt en possession de notre rapport annuel, se jetaient avec une délectation morbide sur les comptes rendus des plaintes — tous les vices sont dans la nature — risquent d'être déçus : la *Psychopathia Sexualis* du bilinguisme se réduit, cette année, à quelques

a) *Pour les maniaques pressés : une version résumée mais non ex-purgée*

Consolidation du volume des plaintes reçues, intérêt grandissant pour la dimension langue de travail, casse-tête linguistique dans le ciel canadien, branle-bas de combat en Ontario : tels pourraient être les grands titres d'une année riche en activités et grosse, sans doute, de lendemains qui chantent . . . dans les deux langues.

Porter plainte reste, pour tous ceux qui n'ont pas perdu espoir de voir un jour se réaliser concrètement les principes de la Loi sur les langues officielles, un moyen peut-être privilégié d'obtenir des réformes tangibles. Quoique souvent l'expression d'une exaspération bien compréhensible, la plainte est cependant plus qu'une simple protestation éphémère : elle permet aux ministères et organismes mis en cause de prendre, dans la plupart des cas, des mesures durables propres à faire progresser la notion d'égalité du français et de l'anglais dans les institutions fédérales.

2. *Les plaintes : les petits ruisseaux font les grandes rivières*

Objet	Date de commencement	Date d'achèvement
Utilisation de la langue seconde (étape préparatoire)	11 / 7 / 74	1974
Société Radio-Canada	12 / 7 / 74	1975
Ministère de l'Agriculture	14 / 8 / 74	1976
Ministère de l'Industrie et du Commerce	14 / 8 / 74	1975
Agence canadienne de développement international	1 / 11 / 74	1975
Ministère d'Etat aux sciences et à la technologie	17 / 3 / 75	1975
Utilisation de la langue seconde	11 / 7 / 74	1975
Ministère des Communications	17 / 10 / 75	1976
Ministère de la Justice	20 / 11 / 75	1976

TABLEAU 1. Etudes spéciales menées par le Bureau

TABLEAU 1. Etudes spéciales menées par le Bureau

Objet	Date de commencement	Date d'achèvement
-------	----------------------	-------------------

Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Ottawa-Hull)	2 / 5 / 71	1971-1972
Ministère des Affaires extérieures	12 / 5 / 71	1971-1972
Ministère de l'Industrie et du Commerce	12 / 5 / 71	1971-1972
Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration	12 / 5 / 71	1971-1972
Ministère des Affaires indiennes et du Nord cana- dien (Parcs nationaux et lieux historiques) Société centrale d'hypothèques et de logement Air Canada (Londres et Paris) Société du crédit agricole Air Canada	21 / 5 / 71	1971-1972
	26 / 6 / 71	1971-1972
	9 / 8 / 71	1971-1972
Ministère de l'Environnement (Service de l'envi- ronnement atmosphérique) Ministère du Revenu national (Douanes et Accise) Statistique Canada (Recensement 76) Chemins de fer nationaux du Canada Bureau du directeur général des élections Ministère des Affaires indiennes et du Nord (Canux)	19 / 12 / 71	1971-1972
	12 / 1 / 71	1971-1972
	17 / 12 / 71	1972-1973
Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration	27 / 3 / 72	1972-1973
	30 / 3 / 72	1972-1973
	21 / 4 / 72	1972-1973
Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration Air Canada Chemins de fer nationaux du Canada Secrétariat d'Etat (Bureau des traductions) Ministère du Revenu national (Impôt) Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social (Composante Bien-être)	15 / 5 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
	12 / 6 / 72	1972-1973
Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social (Composante Bien-être) Ministère des Postes Bibliothèque nationale Centre national des arts Secrétariat du Conseil du trésor Commission d'assurance-chômage Commission de la fonction publique Ministère des Travaux publics Ministère des Transports Commission canadienne des transports Gendarmerie royale du Canada Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social (Composante Santé) Office national de l'énergie Administration de la voie maritime du Saint-Laurent Ministère de la Consommation et des Corpora- tions	25 / 10 / 72	1972-1973
	27 / 10 / 72	1972-1973
	23 / 11 / 72	1972-1973
	6 / 12 / 72	1972-1973
	26 / 1 / 73	1972-1973
	11 / 12 / 73	1973
	7 / 3 / 73	1974
	24 / 8 / 73	1974
	27 / 9 / 73	1974
	2 / 11 / 73	1974
Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social (Composante Bien-être) Ministère des Postes Bibliothèque nationale Centre national des arts Secrétariat du Conseil du trésor Commission d'assurance-chômage Commission de la fonction publique Ministère des Travaux publics Ministère des Transports Commission canadienne des transports Gendarmerie royale du Canada Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social (Composante Santé) Office national de l'énergie Administration de la voie maritime du Saint-Laurent Ministère de la Consommation et des Corpora- tions	26 / 11 / 73	1974
	26 / 11 / 73	1974
	21 / 2 / 74	1974
	2 / 5 / 74	1974
	13 / 6 / 74	1975
	2 / 5 / 74	1974
	21 / 2 / 74	1974
	7 / 2 / 74	1974
	21 / 2 / 74	1974
	2 / 5 / 74	1974

TABLEAU 1. Etudes spéciales menées par le Bureau

Objet	Date de commencement	Date d'achèvement
Bureaux des ministres (réponses au téléphone)	21 / 9/70	1970-1971
Air Canada (Ottawa)	9/10/70	1970-1971
Ministère des Transports (Ottawa)	13/10/70	1970-1971
Ministère des Transports (Toronto)	18/12/70	1970-1971
Musées nationaux du Canada	4 / 2/71	1970-1971
Commission de la capitale nationale	5 / 2/71	1970-1971
Gendarmerie royale du Canada	9 / 2/71	1971-1972
Statistique Canada	17 / 2/71	1971-1972
Ministère de la Défense nationale (Base d'Uplands)	18 / 2/71	1971-1972
Ministère des Travaux publics (Ottawa)	8 / 3/71	1971-1972
Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Montréal)	15 / 3/71	1971-1972
Ministère des Travaux publics (Winnipeg)	22 / 4/71	1971-1972
Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Winnipeg)	22 / 4/71	1971-1972
Eldorado nucléaire, limitée	27 / 4/71	1971-1972
Société centrale d'hypothèques et de logement	27 / 4/71	1971-1972
Energie atomique du Canada, limitée	27 / 4/71	1971-1972
Ministère des Communications	27 / 4/71	1971-1972
Conseil national de recherches	27 / 4/71	1971-1972
Ministère de l'Agriculture	27 / 4/71	1971-1972
Société Radio-Canada	27 / 4/71	1971-1972
Ministère de l'Energie, des Mines et des Ressources	27 / 4/71	1971-1972
sources	27 / 4/71	1971-1972
capitale nationale	27 / 4/71	1971-1972
de la	27 / 4/71	1971-1972
Région	27 / 4/71	1971-1972
dans la	27 / 4/71	1971-1972
sation	27 / 4/71	1971-1972
Signal-	27 / 4/71	1971-1972

renseignements qu'ils auraient recueillis lors de leurs entretiens avec des douzaines d'autres ministères et organismes en inventant ou réinventant habilement des rouages linguistiques encore cachés, ou pis, insoupçonnés. On peut fort bien se passer de cette inertie qui afflige un si grand nombre de ministères. Le rôle prépondérant qu'a joué de façon brève, mais utile, le Bureau du Conseil privé au printemps dernier, devrait être assumé beaucoup plus énergiquement par le Conseil du trésor. En premier lieu, le Trésor pourrait dire aux ministères que lire le courrier des autres lorsqu'il est rendu public ne manque pas d'élégance. En deuxième lieu, il obligerait sans doute les contribuables en dépoussérant les copies de nos 71 études spéciales et en se servant de nos quelque 2 500 recommandations comme moyen d'action pour faire bouger ses ministères clients. Ce n'est pas que ces études spéciales soient l'œuvre de génies. Toutefois, elles demeurent, faute de mieux et malgré toutes leurs lacunes, ce qu'il y a de plus simple et de plus pratique pour le moment — du moins est-ce l'avis de nombreux ministères. D'aucuns ne verront ici que la frustration de pseudo-auteurs extrêmes qui se rendent compte que leurs petites hérésies ingénieuses (pour les technocrates de l'administration centrale) ne feront que garnir les rayons des Archives nationales. Ceux-là auront visé juste.

Cette année, tout en espérant que notre façon de procéder n'est plus un mystère pour personne — du moins pour nos « amis victimes », nous nous contenterons de nous plaindre d'une lacune générale dans l'attitude du gouvernement à l'égard de notre travail. Cette lacune est le cloisonnement onéreux (temps, argent et crédibilité) des efforts qu'il déploie en vue de comprendre et d'appliquer nos recommandations et son obstination à croire qu'un ministère ne peut tirer de leçons de l'expérience heureuse ou malheureuse d'un autre ministère.

Notre groupe d'études adresse aux quelque 150 ministères et organismes fédéraux un message simple et réitéré : une réforme linguistique pratique et judicieuse s'impose qui, opérée avec réalisme et équité, pourra aider les institutions de l'État à remplir pleinement leur rôle. Quelque 41 organismes ont été les heureux ou malheureux destinataires de ce message, transmis non seulement de vive voix au cours de rencontres, mais aussi dans les rapports et les recommandations. Nous caressons depuis longtemps l'espoir, peut-être naïf, qu'à l'ère de la cybernétique, notre message, à force d'être répété de bouche à oreille, parviendrait aux ministères et organismes avec lesquels nous n'avions pas encore communiqué. Nous espérons donc pouvoir rédiger dans les études subséquentes moins de recommandations simplistes et pouvoir constater une plus grande conformité à la Loi.

Nous sommes toujours renversés, cependant, par le manque flagrant de communication entre les ministères. Au lieu d'affronter des bureaucraties bien informées ayant appris que l'esprit pratique et le sens des affaires ne font qu'un, nos agents se butent constamment à des gens qui semblent entendre parler de ces choses pour la première fois. Même si un grand nombre de fonctionnaires ont eu maille à partir avec les directives ultra détaillées du Conseil du trésor sur le bilinguisme, rares sont ceux qui ont étudié de près les exigences de la Loi sur les langues officielles. Il arrive souvent qu'on ait pris certaines initiatives avant notre arrivée en scène, mais cela se limite habituellement à l'aspect matériel : formulaires, écriture et brochures. Hormis ce ravalement de façade, il semble le plus souvent que la Loi n'ait jamais existé.

Ce mécontentement n'est pas uniquement le verjus de tatillons dont les petites monographies soporifiques sont reléguées, à juste titre, aux oubliettes. Non seulement les rapports et les recommandations ont-ils été remis à titre confidentiel à nombre d'organismes au cours des années, mais les recommandations qui découlent de toutes ces études figurent intégralement dans nos rapports annuels. Même en n'y jetant qu'un coup d'œil rapide on pourrait, sans trop d'effort, extraire des interprétations, des principes et des modes d'action cohérents qui pourraient être appliqués ou adoptés par presque toutes les institutions fédérales. Si les recommandations suscitaient quelque doute ou incertitude, nos agents se feraient un malin plaisir de transmettre toutes les connaissances et les

Après les émois olympiques, le déluge . . . de menues données tombées de l'ordinaire. Ministère par ministère. Et, sacrifiant à la tradition, des italiques sans prétention pour donner une « appréciation » prétentieuse des progrès de 32 administrations. Cette fois pourtant, le résumé qui suit, s'il reste probablement bien assez révélateur, a été considérablement raccourci. Et puis, pour terminer le chapitre, quelques brèves observations sur 14 institutions au sujet desquelles l'information disponible nous semblait par trop maigre pour justifier une évaluation en bonne et due forme.

Mais commençons par le commencement, et laissons nos deux services opérationnels y aller de leurs ragots. Les Etudes spéciales d'abord, fameuses dispensatrices de la médecine préventive que secrète la notion d'initiative. Et puis les Plantes, qui incarnent notre rôle d'ombudsman.

4. COMMENT NOUS DONNONS L'IMPRESSION DE TRAVAILLER

1. *Les études spéciales* : « N'aurions-nous pas ici un charlatan au chevet de malades malgré eux ? »

Les rapports précédents de cette série brossaient un tableau archidétaillé du but et des méthodes de nos « études spéciales ». Pour éviter de tomber dans le piège des réformettes qui s'échelonnent sur un siècle ou deux, le Commissaire avait décidé, en 1970, d'interpréter d'une façon pragmatique, en adoptant la formule de la « médecine préventive », le terme « initiative » que faisait miroiter à ses yeux l'article 25 de la Loi sur les langues officielles. Des entretiens avec les quatre partis politiques ont confirmé que cette façon de faire nous permettrait d'économiser du temps, voire de l'argent.

Depuis, près des deux tiers de nos agents apportent des conseils aux ministères et organismes. Afin de satisfaire aux désirs du Parlement, nous avons collaboré de façon impartiale (mais pas toujours patiente) avec des spécialistes des divers ministères pour faire coller de façon réaliste l'égallité linguistique et la vocation technique de chaque ministère ou organisme, en rédigeant 71 études distinctes portant sur 41 institutions fédérales. Les plans de raffolage qui en découlaient ont non seulement permis à un grand nombre de ces institutions de décroquer le sens de la Loi mais ils offrent aussi aux parlementaires un recueil de recommandations assez précises, qui leur permet de mesurer le dynamisme ou l'apathie d'un ministère ou organisme donné compte tenu des délais prescrits et de nos appréciations annuelles des gestes posés.

BILAN : LE VALIDE, LE VALETUDINAIRE ET LE TORPIDE

Trêve d'opinions subjectives de vétérinaire vachard, posons sans détours un ou deux doces diagnostics objectifs. Et pour ce faire, disséquons les résultats des endoscopies pratiquées sur les corps de l'Etat auxquels a été prescrite la Loi sur les langues officielles. Ceux que nous déclarons anémiques ne jugent bien sûr pas nos explorations particulièrement réjouissantes. Néanmoins, comme ils savent que sitôt que quelque symptôme — ne serait-ce même qu'un soupçon de preuve — nous le permet, nous mettons autant de vigueur à rassurer qu'à condamner, peut-être certains de ceux qui ont senti nos semelles cloutées s'appesantir sur leurs délicats ortels finiront-ils par croire en notre propagande : nous voulons être justes. Et à tout le moins, s'ils n'entrevoient point d'équité dans nos jugements, ils y trouveront la trace d'un certain effort déployé pour respecter la dignité de nos inévitables victimes. (Il en faut.) Ce que nous souhaitons, idéalement, d'aucuns l'auront peut-être deviné, c'est pester en des termes qui puissent, au moment où il croit voir tourner le couteau dans la plaie, mettre un sourire aux lèvres du blessé — quand même ce ne serait que celui de l'anticipation du plaisir de pointer un jour le bistouri vers notre cœur de pierre.

L'an passé, la nouveauté prenait la forme d'un guide des tables d'hôte de 35 établissements. Cette fois, nous débarquons bardés de résultats sportifs archicirconstanciés qui permettront, d'un simple coup d'œil, de voir qui joue le jeu et qui ferait plutôt dans l'anti-jeu parmi les administrations. Il faut vivre avec son temps; c'est pourquoi cette année nous laissons nos fourchettes au vestiaire pour mieux nous mettre au régime olympique. Ce n'est sans doute pas ce coq-à-l'âne dans la métaphore qui accrédi-tera le souci quasi frénétique de rentabilité que nous simulons dans le chapitre premier. Mais le sport a des effets salutaires sur les conséquences de la gourmandise, aussi n'est-il peut-être pas inutile d'espérer le voir, même indirectement, exaucer un public espérant voir entamer l'embonpoint de son gouvernement.

expériences à haute teneur d'imagination, de jolis dividendes à laisser à ses enfants. Et, ce qui ne gâche rien, cette façon de faire permet de respecter, bien plus, d'encourager l'initiative locale, si souvent essentielle à la mise au point de méthodes véritablement adaptées.

Tout porte à penser que l'élargissement du programme exigerait une participation fédérale plus nuancée, pouvant atteindre 80 % dans le cas des provinces les moins riches. Quoi qu'il en soit, le programme semble reposer sur des bases saines, et il pourrait être d'autant plus rentable de faire passer ses crédits à 22 millions (le double de ce qu'ils sont à l'heure actuelle) dès avant 1979, date à laquelle commencerait l'élimination progressive de la formation linguistique élémentaire offerte aux fonctionnaires fédéraux, que ce complètement budgétaire correspondrait en gros à ce que le Bureau des langues de la CFP pourrait économiser chaque année sans rien faire d'autre qu'élever la barre de sélection et réduire la durée du stage.

* * * * *

Voilà donc passées en revue quelques idées sur l'art et la manière de substituer, dans l'esprit du contribuable fédéral, la rassurante certitude que son argent est bien placé à l'angoissante impression de cotiser à fonds perdus. Le détail des finasseries financières, du contenu des programmes et du calendrier d'entrée en vigueur des nouvelles orientations exigera, cela va sans dire, des petits soins aussi attentifs que que précautionneux des experts provinciaux et fédéraux de la politique pluriplaniante.

A bien des égards, tout ce qui précède n'aura servi qu'à assener des évidences. C'est en effet par milliers qu'on compte les Canadiens qui, depuis des années, considèrent la clé de l'école comme celle d'une détente linguistique durable dans la fonction publique. Mais il ne faudrait pas pour autant que le gouvernement craigne de ménager son appui déjà solide aux provinces sous prétexte qu'en reconnaissant ce qu'il y a de sagesse dans la rumeur publique il pourrait peut-être prêter le flanc aux accusations de mackenzisme⁷ caricatural dans la conduite des affaires de l'Etat.

Mettre l'accent sur la formation linguistique des jeunes plutôt que sur celle des fonctionnaires ne reviendrait qu'à admettre de manière gentillettement démocratique que le « populo » n'a pas toujours tort. Du reste, ne dit-il pas que « la vérité sort de la bouche des enfants » ? Et n'est-ce pas un de ces innocents chérubins qui jadis, le premier, osa constater que le roi était nu ?

7. *Mackenzisme* : méthode de gouvernement un peu particulière (inspirée, croit-on, de Panurge), qui consiste à attendre de voir dans quel sens se précipitent les moutons avant de se porter à la tête du troupeau pour mieux suivre le mouvement.

à 5 000 bourses, ce serait réaliser un bon placement que doubler l'investissement annuel de base (3,4 millions) en 1977, pour graduellement en arriver à accepter 18 000 candidatures en 1979-1980. En effet, abstraction faite des aléas toujours possibles de la conjoncture monétaire, un programme de cet ordre reviendrait à quelque 13,5 millions par an pour les bourses proprement dites. Soit environ le quart de ce qu'Ottawa a alloué, en 1974-1975, pour la seule rémunération des remplaçants de fonctionnaires suivant des cours de langue. Dans ces conditions, avec des chiffres parfaitement réalistes, ce sont 155 000 fonctionnaires potentiels au moins qui se verraient donner l'occasion de jeter plus qu'un regard furtif sur la langue et la culture de l'« autre »

d'ici 1985.

Toutes ces chrysalides ne viendront pas — c'est tout le malheur qu'on souhaite au contribuable — papillonner un jour dans la fonction publique. Mais pour peu que la brise les y pousse en nombre suffisant, c'est une aube plus souriante qui poindra dans les bureaux payés qu'occupera dans une dizaine d'années la nouvelle génération d'employés fédéraux. Or, si l'on songe aux pleurs et grincements de dents que nous en sommes venus à considérer comme la rumeur ordinaire de l'admission, on ne voit pas comment, devant la seule économie de calmants, le ministre de la Santé nationale et du Bien-être social pourrait, lui au moins, ne pas conclure à l'intérêt de la chose. Quant aux boursiers qui préféreraient ne pas mettre leurs doigts de pieds en éventail dans l'engrenage bureaucratique, on peut toujours espérer qu'ils seraient moins souvent portés à voir le bilinguisme comme un gag que comme un gage d'avenir.⁶

Il convient par ailleurs de mettre l'accent sur un troisième programme : celui qui intéresse les « projets spéciaux ». Il vise, rappelons-le, à stimuler la créativité mise au service de l'apprentissage des langues secondes en général et officielles en particulier, non à financer *ad sempiternum* des programmes établis. Pour pouvoir être soumis au Secréariat d'État, les projets doivent bénéficier du concours financier (normalement 50 %) du ministère de l'Éducation concerné, être novateurs et avoir de bonnes chances d'obtenir des crédits permanents dans la province dont ils émanent. Cette manière qu'a Ottawa « d'amorcer la pompe » vaut au contribuable, que nous sommes tous, de tirer d'un investissement garanti à court terme, dans des

6. Tout respectueux qu'on soit du désir de frugalité du gouvernement, et même si on le fait sien (en principe, au moins), on ne peut s'empêcher de regretter la récente disparition de programmes comme celui des jeunes voyageurs. Et ce n'est pas l'attitude parimonieuse de l'État à l'égard de l'« option jeunesse » que traduit l'augmentation plutôt chiche des crédits alloués aux programmes des Bourses-cours d'échange de langues secondes et des Moniteurs de langue seconde qui viendra apaiser cette tristesse.

Sur le plan culturel, l'impact est phénoménal à en croire les premiers intéressés (les étudiants, les professeurs et jusqu'aux moniteurs eux-mêmes) et le programme se révèle un précieux instrument de motivation. Toutefois, en dépit de la clairvoyante générosité de ceux qui, au Secrétariat d'État, le portèrent sur les fonts baptismaux et nonobstant la bien modeste publicité qu'on lui fait, il était, en 1975, loin de satisfaire la demande : seules 432 des 2 800 candidatures présentées ont pu être acceptées. Pour le doubler en 1976-1977, et ainsi porter à 800 le nombre des moniteurs, 2,4 millions de dollars suffiraient au chapitre des « indemnités ». Par la suite, compte tenu des changements exposés ci-dessous, cet effectif gagnerait à être doublé tous les ans jusqu'à ce qu'il atteigne, en 1980, le chiffre de 5 000, pour une dépense totale (malheureusement sujette à inflation, croit-on devoir ajouter) d'environ 15 millions au titre des « indemnités » proprement dites. Il faut néanmoins bien se dire que ce n'est qu'à partir de cet ordre de grandeur que l'on commencera à prendre la mesure du déh à relever par nos enfants. Or, nous en avons le moyen, sans engager de dépenses supplémentaires, en affectant à ce programme-là les sommes économisées grâce à la suppression graduelle d'une formation linguistique visant à inculquer aux agents de l'État des connaissances rudimentaires.

Cela dit, il semble souhaitable d'affiner quelque peu ce programme que toutes les provinces voient d'un bon œil. Il s'agirait notamment : de permettre l'échange de moniteurs entre écoles de langue différente d'une même province; de placer dans les régions rurales des moniteurs préparant leur thèse ou se livrant à des recherches dirigées; d'employer, sans évidemment ôter le pain de la bouche des enseignants, des moniteurs à temps plein; et d'amener le Québec et le Nouveau-Brunswick à ouvrir, comme les huit autres provinces, les portes de leurs établissements pré-universitaires aux moniteurs. Les deux dernières suggestions risquent de créer des difficultés d'ordre syndical, mais n'est-il pas temps, dans l'intérêt des enfants, de faire face à ces problèmes-là aussi ?

Deuxième bonne aubaine, le Programme des bourses-cours d'été de langues secondes ne date pas d'hier. Il permet, lui, aux diplômés du secondaire âgés de seize ans révolus d'aller suivre un cours d'immersion de six semaines, habituellement dans une autre province. Mais là encore, la demande a trouvé le moyen de dépasser de très, très loin les limites du possible malgré une publicité fort peu bruyante. Ainsi, au Québec, 8 000 dossiers ont été reçus pour les 1 800 places offertes l'an passé; et, dans une moindre proportion, il en a été de même dans les autres provinces.

Même si, les impératifs du plan de lutte contre l'inflation étant ce qu'ils sont, on s'en tient, en 1976, au chiffre de l'an dernier, c'est-à-dire

parlementaires et contribuable que tout cet or ne sert pas, quoi qu'en dise certaine rumeur aussi odieuse qu'incontrôlable, à paver de jolis axes autoroutiers.

Pour franchir plus aisément les rapides de la publicité et de l'évaluation, peut-être les provinces pourraient-elles envisager de confier plus souvent la barre au secrétariat du Conseil interprovincial des ministres de l'Éducation. Assurément, le dernier mot quant à l'avenir de tel ou tel programme doit rester à chacune d'entre elles, mais ce petit service niché à Toronto a démontré que l'on pouvait lui faire confiance et voir en lui un interlocuteur des plus valables pour l'examen des problèmes éducatifs, tout particulièrement dans la comparaison des diverses façons d'enseigner les langues. Comme les ministres ne se rencontrent guère que deux ou trois fois l'an, ils pourraient sans doute au moins prendre plus régulièrement à contre-pied ces bureaucrates fédéraux qu'ils soupçonnent parfois ces temps-ci de vouloir trop personnellement mener la barque (ou est-ce le bateau ?) du bilinguisme, s'ils déléguaient un peu plus de leur autorité à leurs collaborateurs du Conseil.

Enfin, notre dernier principe directeur tend à rappeler à Ottawa que la mentalité de ses fonctionnaires peut, avec le temps, se modifier si l'on favorise l'aspiration des provinces à faire autant pour la transformation des préjugés dont pâtit l'« autre » culture que pour la formation purement linguistique. C'est pourquoi le gouvernement fédéral n'a aucune raison d'hésiter à faire valoir sa préférence pour l'imbrication de l'enseignement et des échanges. Nos précédents rapports ont fait (ou impudemment plagié) nombre de propositions en ce sens, de la colonie de vacances au centre de main-d'œuvre estivale interprovincial, en passant par l'aide aux voyages, les moniteurs de langue seconde et le jumelage de groupes d'écoliers. Ce qu'il faudrait à présent, c'est que l'on développe largement — soit dit en passant, pour bien moins qu'il n'en coûte à la fonction publique d'entretenir les projets à l'intention de la population adulte — les trois programmes mentionnés un peu plus tôt et dont nous reparlons ci-dessous.

Le Programme interprovincial de moniteurs de langue seconde représente sans conteste l'un des investissements les plus rentables si on en juge à l'ouverture d'esprit et à la facilité d'expression qui en résultent. Pour mémoire, ce programme, qui en est à la troisième année de son « banc d'essai », offre aux diplômés de l'enseignement secondaire une année d'études universitaires gratuites, dans une autre province, en échange de l'aide qu'ils peuvent apporter, à raison de six ou huit heures par semaine, aux élèves du primaire et du secondaire (ou, au Québec et au Nouveau-Brunswick, à leurs camarades étudiants) au plan de la prononciation et de la conversation, sous l'œil attentif de professeurs qualifiés mais qui ne parlent pas toujours couramment la langue qu'ils enseignent.

d'année en année, une existence précaire en marge du programme aux « projets spéciaux », s'il bénéficie de la manne quinquennale, limite normalement la participation fédérale (50 %) à la vie de l'accord fédéral-provincial sur le bilinguisme. Or, chat échaudé craint l'eau froide; ayant souveraineté que, dans le cadre de tels programmes conjoints intéressant d'autres domaines, après avoir fait une entrée remarquée perché sur ses sacs de triandises, Ottawa ne leur a laissé, en filant à l'anglaise, qu'une opinion publique décidément en appétit, la plupart des provinces redoutent d'avoir à défendre devant des parents indignés les « trois petits tours et puis s'en va » du gouvernement fédéral. Un engagement de dix ans devrait suffire à les assurer qu'Ottawa n'en est plus à pratiquer l'art fort peu divertissant de la fugue constitutionnelle. Et les amener plus facilement à contracter un engagement comparable.

Le troisième principe d'une « dynamisation » de l'effort fédéral ferait appel à la générosité — voire au bon sens politique — des provinces; non point à de fabuleuses sommes d'argent. (Et serait-il vraiment illogique, au demeurant, vu l'intérêt qu'elles ont à une amélioration de l'enseignement de la langue seconde, que les provinces grossissent la mise de fonds fédérale à plus long terme d'autre chose que l'argent des bonnes paroles ?) Les deux moyens les plus simples qui leur sont donnés de faciliter un long engagement fédéral sont la « gratuité » politique (au sens de « reconnaissance du ventre ») et l'évaluation pédagogique. Jusqu'ici, en omettant de signaler à leurs habitants que la quasi-totalité des suppléments alloués aux écoles au titre du bilinguisme vient des coffres fédéraux, elles n'ont pas vraiment, dans leur majorité, péché par excès de *fair-play*, ni même de réalisme. Peut-on attendre d'un secrétaire d'Etat qu'il se fasse de gaieté de cœur l'avocat d'importants nouveaux engagements financiers alors que — les politiciens étant ce qu'ils sont — les bénéficiaires de ces largesses oublient systématiquement de mentionner son administration et le gouvernement fédéral dans la publicité à usage domestique ? Et puis il pourrait aussi ne pas être tout à fait inutile que, passant de la confrontation à la compréhension, pour permettre au gouvernement de défendre devant le Parlement une modification profonde de ses orientations budgétaires, les provinces fournissent à Ottawa des données beaucoup plus précises qu'à présent sur les retombées scolaires des crédits fédéraux. Point ne serait du reste besoin d'usurper leur compétence exclusive en matière d'éducation pour compiler ces évaluations (qu'il serait préférable de pouvoir mettre en parallèle) : chaque province pourrait fort bien continuer à les préparer sans que personne ne vienne voir par-dessus son épaule. Reste que des évaluations un peu plus précises donneraient à Ottawa quelques arguments de poids pour convaincre

la coopération) ne dénierait nullement leurs droits à des fonctionnaires entrés dans la carrière même quinze ou vingt ans après la « promesse Pearson » d'avril 1966, qui garantissait, on s'en souvient, une protection spéciale aux Canadiens unilingues, mais encore elle insufflerait un peu de cette motivation utilitaire qui leur manque aujourd'hui aux pratiques d'embauche du gouvernement fédéral, en claironnant haut et fort en direction des étudiants du secondaire et des parents d'élèves de l'élémentaire qu'à l'avenir, trois gouttes de bilinguisme personnel pourraient bien huiler les gonds des portes de l'Administration.

Et c'est dès aujourd'hui, cinq à dix ans avant de proposer comme objectif — ô combien désirable — aux candidats (ou d'imposer comme condition d'accès) au grade d' « agent » de la fonction publique une connaissance de nos deux langues officielles, que le gouvernement fédéral devrait, avec l'aide et les avis du Conseil des ministres de l'Éducation, souligner à grand renfort de tambours dans les établissements universitaires et secondaires l'insigne avantage que pourraient être, pour les étudiants songeant à une carrière dans l'administration, des bases solides dans la langue seconde. Ce préavis à la population aurait toutes chances non seulement de raviver la motivation des jeunes, mais encore d'accélérer la réforme bilingue, voire de déboucher sur une économie des plus étonnantes pour le contribuable, si l'on n'offrait aux lauréats des concours administratifs qui se seraient bilingues tout-seuls-comme-des-grands qu'une compensation de mille dollars à l'embauche. Et puis disons-le, cette « prime de bilinguisme à l'engagement » ne nous coûterait qu'environ un dixième du prix de la formation élémentaire des adultes et ne serait de toute façon versée que jusqu'en 1986, date à laquelle pourrait se substituer à elle une incitation bien plus directe avec l'arrivée du bilinguisme individuel parmi les critères de sélection.

Ce réaménagement présenterait un triple avantage. En premier lieu, il vaudrait aux contribuables un bien meilleur rendement de l'investissement national dans le secteur du bilinguisme. Ensuite, le temps administratif, il pourrait « décriper » l'administration en ôtant un peu de son tranchant au préjugé linguistique. Enfin, les concessions nécessaires, mais extrêmement généreuses, accordées aux unilingues par la Résolution parlementaire de juin 1973 pourraient paraître pour ce qu'elles sont, à savoir un tissu de disposition transitoires, et non l'équivalent fiscal et

Dans l'optique du deuxième principe, ayant décidé de troquer son casque de pompier volant du bilinguisme pour la casquette du fermier linguistique, le gouvernement fédéral s'engagerait irrévocablement à cultiver l'intérêt naissant des provinces pour une formation réaliste à haute teneur canadienne. Pour l'instant, deux des programmes fédéraux provinciaux les plus prometteurs (celui des Bourses-cours d'été de langues secondes et celui des Moniteurs de langue seconde) vivent,

en dédiant l'accès aux cours de langue à ce quart-monde qui a prouvé par *a moins b* son incapacité à parler en langues, pour peu, ensuite, que ses petits prodiges de la pédagogie réussissent à faire d'incontestables miracles d'économie de temps et d'argent, nous devrions disposer, tout juste, des sommes nécessaires au financement du plan proposé ci-dessous pour les écoles, avec en complément un calendrier serré sans doute, mais ne pêchant pas vraiment par un optimisme saugrenu. Et, à long terme, si Ottawa sait, sans mollir, défendre son option jeunesse, il a là une excellente chance — peut-être la dernière — de ne pas fendre et démolir la crédibilité du bilinguisme en général.

Quelque chose nous fait toutefois encore plus cruellement défaut que les espèces sonnantes et trébuchantes : une politique parfaitement claire pour les dix ou vingt années à venir. Politique qui devrait tendre beaucoup plus à employer la substance des mal-aimés du fisc pour modifier les réalités humaines de l'horizon 86 ou 96 qu'à faire, souvent dans un réflexe de panique, la part des brillantes réalités de 1976. Elle pourrait développer l'action déjà féconde du Secrétariat d'Etat et intensifier la collaboration entre ce ministère et les provinces, dont l'expertise, la bonne volonté et les pouvoirs constitutionnels ne rendent la participation que plus indispensable.

Ce plan tourné vers la prochaine génération pourrait s'articuler autour de quatre grands principes et étoffer trois programmes fédéraux-provinciaux, qui, outre qu'ils n'ont plus à faire leurs preuves, ont le mérite de respecter à la fois le désir des provinces et la volonté d'Ottawa de voir progresser la compréhension interculturelle et la facilité d'expression dans l'autre langue.

Le premier principe suppose une désaccoutumance délibérée du court terme, c'est-à-dire de l'essai toujours plus ou moins aléatoire de bilinguisation des cadres moyens et supérieurs de la fonction publique, au profit du long terme, autrement dit, de l'acquisition par la prochaine génération de fonctionnaires fédéraux d'un minimum de connaissances de l'autre langue et de l'autre culture en cours de scolarité. Ce qui signifie que l'on pourrait en venir progressivement, dans les cinq à dix ans, à substituer à la formation linguistique élémentaire des agents de l'Etat des petits cours . . . beaucoup plus courts et bien moins chers — si encore il en fallait — d'approfondissement des connaissances directement utiles dans la vie professionnelle. Cette réduction serait parfaitement logique si l'on fixait comme objectif souhaitable pour l'entrée dans la fonction publique des jeunes briguant un emploi fédéral nécessairement un diplôme universitaire (ou, au cas où le contribuable le préférerait ainsi, si l'on exigeait d'eux) un minimum de bilinguisme individuel à partir, disons de 1986. Or, non seulement une telle décision (qui pourrait être mise en application graduellement dès 1981 dans le cas des candidats à un poste de diplomate, d'attaché commercial ou d'agent à

ministres de l'Éducation pourrait permettre à nos pédagogues d'accéder à la vaste panoplie d'instruments instructifs capables de délier la langue de nos millions de jeunes apprentis-aphones. Prions donc le ciel, chacun dans la langue de nos mères, que le centre ressuscite et que ses gardiens sachent vénérer l'activisme plus que l'« archivisme ».

3. *Le New Deal bilingue saura-t-il conjurer l'échécance orwellienne (sans parler en novlangue à votre porte-feuille) ?*

Comment le gouvernement fédéral pourra-t-il tirer des leçons apprises ces dernières années une réforme capable d'éviter l'éternel retour, au ralenti, sur l'écran noir des nuits blanches de la prochaine génération d'employés fédéraux, des glorieuses échauffourées hockey-antes entre Montréal et Toronto ? Contribuable pressuré qu'essore encore l'austérité, voilà de quoi te regonfler le moral sinon le porte-monnaie : il semble que ce puisse être sans apports massifs d'argent frais. Nous devrions, grosso modo sans nous écarter des actuelles limites du budget du bilinguisme, réussir à marquer les points qui comptent en cessant, progressivement mais sûrement, d'entraîner les fonctionnaires pour nous consacrer de plus en plus à équiper les enfants.

Bien sûr, ceux pour qui un dollar misé sur le bilinguisme en vaut trois dilapidés, trouveront encore à redire à cette solution peut-être même pas de nature à rassurer les autres, qui ne font qu'espérer que notre noble cause n'est pas de celle dont on fait les banqueroutes. À tout le moins, la formule tiendrait un peu plus compte de la rogne qui fermente dans la chienne lit économique. Mieux encore, assortie d'une planification réaliste, elle pourrait être mise en œuvre sans qu'il soit besoin de ralentir l'effort nécessaire à court terme pour donner à l'administration les moyens de respecter dès à présent les droits reconnus aux citoyens par la Loi sur les langues officielles.

Quel serait le but de cette planification ? Eh bien, de siphonner au profit des écoles provinciales les économies substantielles que permettaient, dans la sphère pédagogique fédérale : 1) un tri préliminaire plus sévère (il faut bien, à un moment ou à un autre, que les candidats y trouvent leur compte, au même titre que les candidats) visant à exclure bon nombre des 20 à 25 % de fonctionnaires appartenant à des tribus incapables d'assimiler une dose réutilisable de langue seconde; 2) l'adoption des méthodes d'enseignement moins coûteuses et plus rapidement efficaces que l'on élabore à l'heure actuelle; 3) le non-remplacement par une « doublure » rémunérée des titulaires dont la formation ne doit en principe pas dépasser six mois. Dans ces conditions, pour peu que, téméraire, le gouvernement ose mériter de la patrie

Mais il faudra aussi être plus attentif à la formation des enseignants. Ainsi que le souligne l'admirable rapport de la Commission ministérielle chargée d'étudier l'enseignement du français en Ontario : « le besoin immédiat d'un nombre accru de professeurs parlant couramment le français est pressant. La double compétence est le nerf de l'intégration des études normales dans le programme. Car, aussi bien pour les cycles longs que pour les programmes d'immersion, il faut des pédagogues non seulement compétents dans leur matière (mathématiques, sciences, géographie, etc.), mais qui plus est, capables de faire cours en français aussi bien qu'en anglais. »⁵ Autant dire tout de suite que ces qualifications sont aussi rares sur le marché que difficiles à acquérir. Pourtant, peut-être bon nombre d'enseignants pourraient-ils commencer à les réunir si le Conseil des ministres de l'Éducation envisageait, entre autres, la solution que nous proposons et qui consisterait, d'une part, à lancer une vigoureuse campagne publicitaire pour attirer l'attention du milieu enseignant sur le besoin de professeurs de français, et plus précisément de spécialistes capables d'enseigner en français d'autres matières; d'autre part, à promouvoir sur le plan de la formation des professeurs et des critères de certification, une collaboration interprovinciale beaucoup plus poussée, susceptible de faciliter les échanges et permutations de professeurs entre provinces.

Et puis il devrait aussi être possible, sans plus risquer de faire sauter la banque, d'avancer à grands pas dans un troisième domaine : celui des programmes, du matériel pédagogique et de l'évaluation. Car même l'observateur le plus dilettante de l'univers éducatif canadien ne saurait s'empêcher de céder au découragement devant la parcelisation aveugle du travail entrepris non seulement dans chaque province mais dans les diverses commissions scolaires d'une même province. Ce n'est pas que, dans presque toutes les régions, les éducateurs ne s'ingénient pas à élaborer des programmes, des méthodes et un matériel pédagogique novateurs, c'est simplement que trop souvent, même voisins, ils ignorent tout des découvertes de leurs collègues. Il s'ensuit que les spécialistes canadiens de l'éducation dilapident des trésors d'énergie à réinventer la roue linguistique. Ainsi, pour ne citer que cet exemple, la remarquable collection de manuels de lecture préparée par la Commission des écoles catholiques d'Edmonton est-elle aussi mal connue dans le reste du pays que la tactique des Eskimos pour la prochaine finale de la Coupe Grey. Il semble bien que pour une poignée de dollars, le nouveau centre d'information sur l'enseignement des langues secondes, proposé, puis tué dans l'œuf pour des motifs budgétaires, par le Conseil des

5. Ce rapport, rédigé par la commission que présidait M. Robert Gillin, est souvent cité sous le titre de « rapport Gillin ».

On attend pour 1976 la parution de plusieurs importantes études canadiennes sur la question. L'une d'entre elles porte sur l'expérience particulièrement ambitieuse en cours à Ottawa depuis trois ans et que paraissent conjointement les autorités fédérales et ontariennes; là, l'enthousiasme des parties prenantes — élèves, professeurs et parents — et les premiers résultats purement scolaires ont d'ores et déjà fait apparaître que, lorsque la première langue officielle est garantie par le milieu, l'immersion représente, de manière évidente, une orientation qui doit faire l'objet d'un développement plus systématique par les provinces et d'un effort financier plus soutenu par Ottawa. D'autant que si c'est dans les profondeurs d'un marché de l'emploi de plus en plus bilingue qu'elle doit demain aller pêcher les perles les plus rares, il vaudrait mieux que la nouvelle vague puisse disparaître dès aujourd'hui à craindre l'eau."

b) *Quelques-unes de ces petites choses que tout le monde, ou presque, appelle de ses vœux*

Tant la faiblesse des inscriptions et l'insuffisance du temps d'enseignement des langues secondes que les succès initiaux des tentatives d'immersion donnent à penser qu'une collaboration plus intense entre, d'une part, les provinces, d'autre part, les autorités provinciales et fédérales pourrait avoir des répercussions très intéressantes sur trois plans. En premier lieu, au niveau de la motivation, facteur apparemment déterminant du point de vue de l'apprentissage — et plus important même, dans certains cas, que l'aptitude. En clair, on apprend ce qu'on a envie d'apprendre. La voie est donc toute tracée : pour donner aux jeunes l'envie d'apprendre un autre idiome, il faut éveiller en eux le désir de prendre langue avec les membres de l'« autre » communauté linguistique, les convaincre que « français » ou « anglais » ne rime pas qu'avec « casse-pieds » et probablement aussi — oserons-nous ainsi blasphémer les Grands Maîtres de l'École ? — les persuader que, « mais si, mais si, elle leur rendra service, leur seconde langue. »⁴

3. Le gouvernement a fait connaître en février 1976 sa décision de ne plus participer au financement du projet d'immersion à l'essai dans la capitale (qu'il avait auparavant déjà reconduit pour une troisième année). Chacun s'accorde cependant à reconnaître qu'il faut éviter de laisser se perdre dans la tourmente constitutionnelle les enseignements pédagogiques et la dynamique d'espoir engendrés par l'expérience.

4. Ce sont précisément ces objectifs que les provinces ont reconnu en acceptant de collaborer avec nous à la préparation et à la diffusion de « *Oh ! Canada* », conçu à l'intention des élèves des écoles élémentaires (ils sont 550 000 à l'avoir reçu). Grâce au généreux concours des provinces, cette trousse du petit aventurier bilingue sera suivie d'une autre, du même genre mais plus « sophistiquée », destinée celle-là aux élèves du secondaire.

opposition à linguistiques — les « efforts » (*sic*) « déployés » (*re-sic*) désirer mieux connaître une communauté culturelle que les autorités scolaires semblent mépriser à ce point ?

Le tableau n'est cependant pas uniformément sombre. Si la faiblesse des inscriptions en français seconde langue et l'insuffisante durée des cours l'obscurcissent, en revanche, les essais d'immersion tentés jusqu'ici, tout expérimentaux qu'ils soient, ne laissent pas d'être des plus encourageants. Bien sûr, les projets pilotes qui prolifèrent à travers le pays ne vont pas sans poser quelques problèmes d'ordre pratique (citons ceux du financement fédéral-provincial à long terme, de l'élaboration d'un nouveau programme post-maternel, de la réinsertion des élèves et des enseignants passant d'une province ou même d'une commission scolaire à une autre, du recrutement et de la formation des professeurs et de la mise au point d'un matériel pédagogique à la fois éducatif et capable de soutenir l'intérêt). De ce point de vue, la seule ombre vient de ce que, dans les régions en principe bilingues, mais où cette langue prédomine en fait, l'immersion en anglais risque d'accélérer le processus d'assimilation de certains jeunes francophones.

Quoi qu'il en soit, les premières conclusions paraissent indiquer que les programmes d'immersion présentent de précieux avantages. Il semble, tout d'abord, que les élèves qui les ont suivis soient relativement libres de préjugés culturels et atteignent à une grande facilité d'expression dans une langue seconde fonctionnelle et parlée avec naturel. (Ces deux derniers facteurs sont particulièrement importants pour la motivation, qui, chez les jeunes encore plus peut-être que chez leurs aînés, dépend largement de l'utilité des connaissances et de la joyeuse spontanéité de l'expression.) En second lieu, les tests admissibles dans le cadre des recherches entreprises par certains spécialistes font ressortir que l'élève bilingue démontre une plus grande « adaptabilité cognitive » (prononcez « cog-ni-tive ») que son camarade unilingue. En attendant que des recherches exhaustives viennent confirmer cette observation, notons que les programmes d'immersion ne nuisent en général pas davantage à la langue maternelle qu'ils ne ralentissent les progrès dans les autres disciplines (notamment en mathématiques et en sciences humaines), ou qu'ils ne retardent le développement cognitif, social ou de la personnalité de l'enfant. Ainsi, si l'on se fie aux notes obtenues aux épreuves de langue anglaise ou passées en anglais dans d'autres matières, la majorité des jeunes anglophones lancés dans un cours d'immersion dès la maternelle ont au moins rattrapé leurs camarades étudiant dans leur première langue vers la fin de la quatrième année.

2. John B. Carroll : *The Teaching of French as a Foreign Language in Eight Countries* (Toronto, 1975), pp. 275-276.

cours de français par semaine » pendant six ou sept ans » et conclut que, par delà la question de l'âge des intéressés, « le facteur crucial dans l'apprentissage du français (et vraisemblablement de toute langue étrangère) reste le volume horaire qui y est consacré ».² Ce facteur est d'autant plus crucial en fait au Canada que, le français étant langue officielle et nationale, il convient d'atteindre à un degré bien supérieur d'aisance dans l'expression. Il importe donc peut-être d'en commencer l'étude plus tôt, de toute façon, il faut accroître le temps d'enseignement.

A propos, combien de temps les enfants des écoles passent-ils à apprendre la seconde langue officielle ? Trop souvent, pas plus des fatidiques vingt minutes par jour, ce qui, dans une classe type de trente élèves, laisse royalement à chaque tête blonde (quand le cours commence à l'heure et si personne ne monopolise l'attention) quarante petites secondes pour apprivoiser les sonorités exotiques que s'évertue, avec plus ou moins de grâce, à faire résonner un professeur auquel elles n'obéissent d'habitude pas vraiment au doigt et à l'œil. Or, à moins de cinquante minutes par jour, cet enseignement en trompe-l'œil ne risque pas seulement de rester sans effet, mais, bien pis, de produire l'inverse de l'effet recherché : frustré de l'espoir de parler un jour couramment l'autre langue, l'enfant tend vite à s'en dégôûter autant comme réalité scolaire que comme réalité tout court.

Dans les cinq dernières années, quatre provinces seulement (Terre-Neuve, le Québec, le Manitoba et la Colombie-Britannique) ont jugé bon d'accroître le volume horaire moyen de l'enseignement des langues à l'élémentaire et au secondaire. Que faut-il en conclure, alors que même dans ces conditions l'élève type ne consacre tout au plus à cette partie de son programme que la moitié du temps que plusieurs pays pourtant unilingues jugent indispensables à la satisfaction de besoins nettement moins évidents ? Un rapport du Nouveau-Brunswick, paru en 1973, souligne que sept « années » de langue seconde ne signifient rigoureusement rien tant que la « poussée » (exprimée en minutes par jour) reste insuffisante pour mettre l'élève en orbite linguistique. Les provinces le savent bien, mais ne semblent pas trouver dans des budgets toujours plus resserrés de quoi compenser cette faiblesse. En la circonstance, et tant que le « vecteur » d'enseignement (nous ne parlons ni des cycles longs ni des cours d'immersion) n'aura pas été considérablement élargi — doublé, voire triplé au moins, dans la majorité des cas — il vaudrait mieux que les parents n'attendent pas de leurs enfants qu'ils évoluent un jour sans pesanteur dans l'« autre » langue. Car quand bien même on ferait primer les objectifs culturels — par

rationnelle des ressources linguistiques du pays, une meilleure compréhension du moi national, une pleine participation à la vie internationale et l'épanouissement personnel des diplômés de demain. Cette démission des universités n'a fait qu'amplifier l'effet débilisant de la tolérance provinciale (en voie d'épuisement, souhaitons-le) à l'égard de l'« option-nite galopante » qui sévit dans le secondaire (cette maladie plus ou moins honteuse que contractent les adolescents lorsqu'ils ont licence de choisir les cours les plus faciles ou les plus aguçants avant de sauter ce que les ravages du temps ont laissé, sous le lierre vénérable, de la barrière vermoulu du monde universitaire). L'an dernier, en Ontario, où le nombre des francophones devrait pourtant suffire à attester que la langue de Molière et de Guy Lafleur est pour le moins bien vivante, on comptait 260 000 candidats de plus à l'option « Sciences » qu'en 1971; entre ces mêmes dates, les classes de français, elles, avaient perdu 42 500 inscrits. Nous concéderons volontiers que les sciences n'ont rien à envier au français au chapitre de la difficulté; avouons cependant que si elles se révèlent en sus plus aguçantes, c'est tout un trésor d'illusions chères depuis des générations qui risque de nous être ravi.

Soyons justes, et ajoutons à la décharge des universités et de certains ministères de l'Éducation que le gouvernement fédéral n'a pas vraiment renforcé leur détermination (ni la motivation des jeunes) en laissant entendre peu ou prou qu'il serait vain de vouloir apprendre l'autre langue avant d'avoir posé sa candidature à « une bonne job » de la fonction publique. Assurément, telle n'était pas l'intention des partisans de la Résolution parlementaire de juin 1973; mais le fait est qu'en gommant la différence entre les candidats bilingue et unilingue à des fonctions censées nécessiter la connaissance de nos deux langues, elle a, du même coup, supprimé l'avantage dont bénéficierait sans doute immédiatement le premier dans la plupart des pays multilingues. Certes, cette sollicitude à l'égard des unilingues pourra paraître empreinte d'un souci de justice, voire politiquement indispensable, pendant plusieurs années encore, mais il faut admettre que les meilleures intentions tactiques ont, dans ce cas, tout l'air de vider la stratégie de sa substance. C'est pourquoi tout en sachant que les gouvernements ne brillent pas toujours par leur sens du logique et de l'économique, nous en viendrons tantôt à suggérer au nôtre de songer à exiger progressivement, dans les cinq à dix prochaines années, quelque mesure de bilinguisme personnel préalable de tous ses nouveaux employés à partir de l'échelon « agent ».

Notre inquiétude tient, en second lieu, à l'inadéquation, dans la majorité des provinces, de la durée des cours de langue seconde au but visé. Une étude récemment entreprise dans huit pays étrangers avance que, pour acquérir de sa seconde langue « une connaissance utilisable et fonctionnelle », il faut à l'élève moyen entre trois et cinq heures de

Combien de jeunes Canadiens font-ils en classe l'expérience d'un pays bilingue ? Au Québec, nonobstant les angoisses plus ou moins sincères que suscita naguère sous d'autres cieux certaine Loi 22 censée reléguer l'anglais au rang de sabir des marchés financiers et de quelques autres commerces typiques entre anglophones consentants, tous en ont l'occasion. Dans le reste du Canada, 40 % seulement des élèves des écoles élémentaires et secondaires qui pourraient s'en prévaloir suivent des cours de français langue seconde. C'est dire qu'ils ne sont pas tous sans péché, ceux qui, dans les autres provinces, sont prêts à lancer la première pierre au Québec.

Au primaire, nous l'avons souligné l'an dernier, la situation ne cesse de s'améliorer, c'est vrai. Mais cela n'a rien d'une révolution, puisque pour l'ensemble du Canada, le taux d'inscription aux cours de français langue seconde y est passé de 29 à 37 % en cinq ans — essentiellement grâce aux subventions fédérales-provinciales versées au titre des « projets spéciaux » , qui permettent aux commissions scolaires d'inscrire plus tôt cette matière au programme.

Les grands perdants, parmi les quelque 60 % de jeunes anglophones qui n'ont même pas la chance de recevoir un semblant de cours de français, ce sont ceux qui arriveront dans les cinq ou dix prochaines années sur un marché du travail où comptera comme un atout de plus en plus précieux ne serait-ce qu'un soupçon de bilinguisme, nous vous dire les élèves du secondaire. Car, loin d'augmenter, le taux de fréquentation des cours de français par ces travailleurs et cadres de demain a chuté de 55 à 42 % en cinq ans. Alors même que l'adoption de la Loi sur les langues officielles aurait dû hâter la prise de conscience et faire comprendre qu'une dose même modeste de bilinguisme individuel est faite pour assurer une carrière plus satisfaisante auprès du plus gros employeur canadien, la fonction publique fédérale. Qui plus est, cette régression s'est produite pendant qu'Ottawa arrosait de quelque 360 millions de « piasses » les pépinières provinciales du bilinguisme.

Le rapport de l'an dernier mettait le doigt sur deux causes de ce qu'on est bien obligé de considérer comme une déplorable incapacité à harmoniser les objectifs fédéraux et provinciaux. Nous y critiquions en premier lieu le combat douteux que se livrent un trop grand nombre d'universités, associées de subventions, pour garnir leur gibecière de ce qu'un de leurs chasseurs de têtes n'hésitait pas à qualifier de « carcasses à peine tièdes » et qui, pour maximiser une aide variant en fonction du nombre de « trophées », ont retranché la langue seconde de la liste des conditions d'entrée (allant même, à l'occasion, jusqu'à dépouiller leurs normes de tout critère de sélection touchant la langue maternelle). Nous ne croyons pourtant pas que plaider la cause d'un bilinguisme fonctionnel soit donner dans l'élitisme ou une poussièreuse nostalgie de la Renaissance. Ce n'est que bon sens si l'on vise une mise en valeur

minutes, tout juste bon à réduire à néant les efforts d'un professeur inspiré. Dès lors, comment s'étonner de sentir affleurer derrière nombre des plus virulents « engueulophones » le parent ulcéré par la conviction que sa progéniture n'ira, tout bien compte, pas beaucoup plus loin que lui dans la découverte d'une société où « *my tailor is* (de toute éternité) *rich* » ?

Paradoxalement, notre troisième motif d'introspection, ce sont les efforts — nettement plus soutenus depuis 1970 — des autorités fédérales et provinciales pour donner aux jeunes une meilleure chance d'entrer du bon pied dans le monde bilingue qui nous le fournissent. Pour une plus grande gloire du Bilinguisme dans les écoles, tonton généreux mais prudemment effacé, Ottawa a amorcé la pompe à phylanques provinciale en lui injectant quelque 360 millions (y compris les « paiements formulaires ») à coups de bourses d'études, de programmes d'échanges et de subventions de 50 % aux « projets spéciaux » d'initiative locale les plus créatifs. Les provinces ont, quant à elles, manifesté une sollicitude toute fraîche aux germes de la compréhension interculturelle et, pour compléter les programmes linguistiques existants, mis sur pied un certain nombre de projets novateurs. Ainsi, soucieuses de contrôler et de hâter les progrès, ont-elles mené conjointement l'an dernier une étude sur l'enseignement de la langue seconde au Canada. Cela étant, et riches que nous sommes aujourd'hui du trésor d'enseignements glanés dans le sillage des initiatives fédérales et provinciales, il semblerait bien venu, avant d'envisager une politique plus concertée, de prendre le temps d'analyser les avantages et les inconvénients des expériences tentées jusqu'ici.

2. *Splendeurs et misères à l'horizon bilingue (Les petits miracles font les grandes espérances)*

Interrompant le long crescendo imprécatoire de quatre premiers rapports qui dénonçaient le fiasco d'une école aussi incapable d'ap-prendre à nos enfants à bredouiller le français qu'à bafouiller l'anglais, l'homélie de cette année exorcisera « désastre » et « catastrophe ». Ainsi pourra-t-elle se consacrer en toute sérénité aux progrès notés çà et là et aux zones grises où rien ne dit qu'un ou deux éclairs d'audace et d'imagination n'allumeraient inévitablement que feux de paille.

a) *Ce qu'il en est, à un cheval près*

Les progrès sont inégaux d'une province à l'autre; un coup d'œil sur le nombre des inscriptions, la durée des cours et la fréquence des essais d'immersion suffit à s'en persuader.

conséquence, faire remplacer par un personnel d'appoint nécessairement appointé pendant les quelques mois, voire toute l'année, qu'ils passeront, vague après vague, à s'initier — à temps plein et à plein salaire — aux charmes discrets de la langue seconde. Or, de retour dans leurs services, ces bilingues patentés retrouvent un milieu si majoritairement anglophone qu'ils ont tôt fait d'y perdre leur français. Ainsi un passif déjà inquiétant sur le plan financier se voit-il aggravé par l'érosion du capital de confiance et de bonne volonté et, ce qui est bien pis, de la crédibilité de la réforme linguistique tout entière.

Pourtant, il n'est pas théoriquement inconcevable que nos écoles et universités puissent nous diplômer, sans qu'il soit, là au moins, besoin d'engager des intermédiaires, beaucoup plus d'étudiants raisonnablement bilingues, ayant acquis à l'âge des premières amours et des impressions durables les bases nécessaires à la compréhension de l'« autre » culture. De fait, si l'on élargissait trois programmes bien rodés comme le suggérons ci-dessous, il pourrait suffire aux provinces, pour faire un bond en avant dans cette voie, d'une rallonge fédérale ne dépassant pas, ou alors à peine, le montant actuellement consacré à la formation linguistique des fonctionnaires; d'un placement vraisemblablement sûr, donc, pour remplacer ce qui souvent, au train où vont les choses, revient à subventionner l'indéfiniment transitoire. Car les nouvelles vagues d'employés de la fonction publique (et, ne l'oublions pas, d'un nombre croissant d'entreprises privées) n'auraient alors que faire d'une formation linguistique de base plutôt chère et pourrissent, sitôt en place, s'atteler à la tâche, quitter, au besoin, — mais alors essentiellement en dehors des heures de travail, — à raffraîchir un brin leurs connaissances et à approfondir les plus utiles à leur spécialité. Peut-être même, qui sait ? les verrait-on, mis en confiance par leur compréhension de l'« autre » langue et de l'« autre » culture, rivaliser avec leurs collègues de l'« autre bord » dans une relative équanimité (pourquoi pas dans la joyeuse fraternité de deux scorpions partageant une bouteille).

Les doutes qui persistent chez les parents et les élèves des grandes classes quant à l'efficacité de l'enseignement des langues secondes seraient, s'il en fallait une, une deuxième bonne raison de chercher à avancer la cause du bilinguisme par le truchement des écoles. En effet, malgré les progrès, encourageants certes, mais isolés, accomplis depuis cinq ans dans ce domaine, et tout spécialement au niveau du français, il n'a pas encore été donné aux contribuables et étudiants de constater une amélioration générale de la facilité d'expression des diplômés. Dans ces conditions, on comprend que les mesures adoptées par le gouvernement pour bilinguiser la fonction publique puissent laisser de marbre des parents qui, handicapés de la sorte trente ans plus tôt, voient le développement linguistique de leurs enfants paralyser par un enseignement inadapte ou, ce qui est plus affligeant, par un cours-à-l'ibî de vingt

être possible à Air Canada et aux Postes de leur vendre (à eux ou à leurs descendants), qu'un billet, qu'un timbre, dans leur langue maternelle.

Mais de la même façon, il faut être bien inconscient pour, comme d'aucuns, continuer de voir dans la formation des agents de l'État l'éternel remède à tous nos maux, car c'est là un nouveau tonneau des Danaïdes auquel il faudrait voir à mettre un fond. Il faut, d'une manière ou d'une autre, faire comprendre à nos enfants qu'« un trésor est caché dedans » cette autre langue, profondément modifier les attitudes, pour nous donner les moyens d'un abandon progressif, ou au moins d'une réduction considérable des cours de langue offerts aux fonctionnaires (qui, soit dit en passant, font un usage plutôt chiche de leurs chères connaissances). Sinon nous ne ferons que passer *ad vitam aeternam* aux générations montantes le morne relais de nos tensions et de nos complexes.

Ainsi donc, il n'est que normal d'embrasser dans son ensemble, tant dans sa dimension fédérale que dans son cadre provincial, le paysage linguistique canadien, dont trois éléments méritent en particulier le coup d'œil : l'arrière-plan sur lequel viendra se greffer le réexamen de nos priorités, la situation de l'enseignement des langues secondes et la perspective d'une stratégie fédérale-provinciale dont la principale composante viendrait, pendant toute une génération, mettre l'accent sur un progrès radical de ces cours.

1. *Voici venir le temps de la réflexion (« Et ils connurent l'ivresse de la tempérance. »)*

L'idée d'un réexamen de nos priorités se justifie en premier lieu par la « justice sommaire » d'une confrontation des prolongements linguistiques et psycho-culturels probables de chacun des termes de l'alternative formation des fonctionnaires-formation des enfants. Le fait est là, nos écoles secondaires et universités sont aujourd'hui encore incapables de fournir à l'administration fédérale, et *a fortiori* aux provinces et au secteur privé, plus qu'une fraction des effectifs bilingues dont ils auraient besoin, et le brave Canadien fait les frais du cercle vicieux tout autant qu'onéreux de la valse des subventions : près de 82 millions de dollars entre 1968 et 1975, sociétés de la Couronne et divers organismes autonomes non compris.

Car chaque année, la fonction publique fédérale, cédant aux pressions politiques que l'on imagine et comprend (ne soyons pas gratuitement méchants, à son sens de la justice aussi), ouvre les vannes à une marée d'unilingues qui, portés par le courant viendront tôt ou tard heurter l'écueil du poste bilingue. Qu'il faudra souventes fois, en

trants. (Las ! Sénilité s virait d s quarante ans et R tivit  bien avant.) Et les mêmes de poursuivre : « Appliquons donc cet argent à bilingualiser nos enfants, ce sera bien moins cher et bien plus efficace. »¹

  cet argument sémillant, mais lourd de menaces pour les fondateurs des petits empires, nombre d'entre nous qui foudroisons all grement du groin la chose langag re avons été enclins à rétorquer, non sans condescendance : « Voilà thèse séduisante; mais qui sent à quinze pas son publicitaire pour qui, aux gosses comme aux touts, on peut faire avaler n'importe quoi, même de la langue seconde probablement. Bien pis, elle pue le gros bon sens. Soyons sérieux, la solution n'est pas pratique; pour commencer,  a c t rait trop cher, et puis l'éducation, c'est l'affaire des provinces. Sans compter que notre rôle à nous, c'est de servir les contribuables (lisez : « les francophones ») tout en protégeant les fonctionnaires (entendez « les anglophones »). »

Il y a indéniablement du vrai dans ces points de vue, même caricatur s. Ajoutons cependant qu'il s'en dégage comme certains relents d'illusions et d'insincérité. Car aussi bien, nulle politique nationale ne saurait passer pour raisonnable (et raisonnée) qui ne tiendrait pas compte, et du devoir fait aux provinces d'instruire leurs citoyens en herbe, et de l'obligation incombant à Ottawa de servir les Canadiens dans la langue de leur choix. Ce qui signifie, en clair, qu'il va falloir, dans le cadre d'une collaboration fédérale-provinciale, déterminer l'importance relative de ces responsabilités complémentaires, les imbriquer et leur donner un poids budgétaire, afin de pouvoir, dans les plus brefs délais et   un prix qui puisse passer aux yeux de la majorité des Canadiens pour un bon placement, réaliser la meilleure performance globale possible.   l'évidence, pour donner la pleine mesure de sa justice immanente à un rythme acceptable par les Canadiens français, la Loi sur les langues officielles doit pouvoir s'appuyer sur tout l'arsenal « légitime » dont l'urgence de la situation et le *fait-play* exigent la mise en œuvre. Et donc aussi sur des cours de langue à l'intention des fonctionnaires. Car nous ne pouvons quand même pas froidement annoncer au contribuable francophone que, la Loi s'avérant d'application trop difficile par les temps qui courent, « on » leur serait infiniment reconnaissant de bien vouloir repasser dans une vingtaine d'années, parce que alors, les écoles-qui-relèvent-de-la-compétence-provinciale ayant eu le loisir d'apprendre à maîtriser l'art du miracle linguistique, il sera peut-

1. Certaines parties de la présente section portent plus particulièrement sur l'enseignement du français langue seconde, mais c'est à tort qu'on voudrait y voir une minimisation de l'importance des défis culturels et pédagogiques très spéciaux que sont appelés à relever les Canadiens francophones. Nous ne voulons, en procédant ainsi, que mieux souligner le fait qu'à long terme, c'est des résultats auxquels aboutiront, au niveau de la langue et des mentalités, les efforts fédéraux et provinciaux déployés pour enseigner le français dans les écoles du Canada anglais que dépendra, dans la pratique, la garantie des droits linguistiques de la population de langue française.

chose. Néanmoins, les premiers résultats ont fait d'éclatante manière la preuve de ses remarquables possibilités dans les secteurs scientifique et technique, sur lesquels l'essentiel des expériences a jusqu'ici porté, même si ses travaux, comme ceux de ses « collègues » bipèdes, ne cessent une révision.

Cela dit, le gros des économies en heures-homme (et en postes pas mal rémunérés du tout) doit venir de ce que les traducteurs seront moins souvent contraints de recourir à leurs dictionnaires pour trouver les équivalents de termes peu usités et de se fatiguer les phalanges à transcrire et retranscrire indéfiniment les mêmes vocables techniques au long de textes qui ne se distinguent guère que par leurs similitudes. Parce qu'il produit très rapidement son « brouillon », l'ordinateur pourrait même, en outre, servir à opérer une sélection parmi les textes d'utilité incertaine et permettre aux scientifiques et aux techniciens de déterminer s'il y a lieu de demander du « cousu main » ou simplement de polir un brin un résumé du « premier jet ».

Reste que nonobstant l'existence (nous antcipons à peine) d'une banque de mots canadienne sans pareille de par le monde, le traducteur peut dormir sur ses deux oreilles, l'ordinateur n'est pas sur le point de le chasser du lit de Procuste. Comment, en effet, imaginer que l'on puisse un jour se passer du petit poète qui sommeille en lui pour peaufiner ces textes anti-techniques que sont les discours, rapports et autres billets doux qui s'échangent au cœur de la bureaucratie bilingue ? Assurément on ne le peut; mais il y a fort à parier, pourtant, que dans les cinq années à venir, l'ordinateur viendra apporter une aide précieuse au traducteur spécialisé et, en supprimant une bonne partie des tâches les plus fastidieusement machinales de son travail, enrichir sa vie professionnelle. Et puis, qui sait ? peut-être même résoudre le dilemme de nos lingo-phalocrates en leur ouvrant les portes d'un univers où ne se pose plus le problème existentiel du choix entre traductions fidèles et séduisantes et où l'on a tout loisir de goûter à longs traits les délices d'un sérai où elles sont toutes, à tous points de vue, aussi rapides qu'éminemment abordables . . . Ah ! maîtresses, que n'êtes-vous plus souvent ainsi !

E. L'ÉCOLE : un placement de père de famille

Il y a beau temps que, dans les contrées anglicisantes surtout, les pyrthoniens, les détracteurs et même certains apologistes du bilinguisme fédéral rabâchent certaine platitude somme toute plausible : ce serait jeter les deniers publics par les fenêtres que chercher à enseigner le français à des bureaucrates en voie de fossilisation, qui plus est récalci-

L'ordinateur ayant, on s'en doute, davantage l'esprit de géométrie que l'esprit de finesse, incline peu à mettre la musique avant toute

des délais infiniment plus brefs.

possible d'envisager la liquidation de l'arrière des forces armées dans pages suffisent à le rendre plus économique que l'artisan et il devient compris, 250 pages à l'heure « réelle ».) Dans ces conditions, 166 000 1 000 pages à l'heure-machin. (C'est-à-dire, traitement des données syntaxiques et sémantiques, l'ordinateur est capable de traduire quelque méthode classique. Or, une fois mémorisées les données grammaticales, à la pleine participation des francophones) doivent être faites par la en souffrance (essentiellement des manuels et règlements indispensables les retards accumulés dans le seul domaine militaire si les traductions dollars et à 15 ans les sommes et le temps nécessaires pour rattraper les plus récents chiffrés respectivement entre 250 et 500 millions de d'essai parait d'autant plus prometteur lorsqu'on sait que les rapports instructions techniques des forces armées. Le potentiel de ce banc un projet expérimental visant à faire traduire automatiquement les d'ici mai 1976. Parallèlement, en septembre dernier, le Bureau lançait et l'est du pays pour l'instant, son champ d'action sera étendu à l'Ouest de concurrence de la part du roseau pensant que, limité à Montréal l'Environnement transposé dès à présent les bulletins météorologiques courants; à une vitesse et à un prix déhant à tel point toute velléité traduction. Ainsi, gavé du vocabulaire idoine, celui du ministère de riences visant à faire intervenir l'ordinateur directement au niveau de la encore plus vite un texte toujours plus fidèle, ils ont entamé des expé- nent pourtant pas là. Voyant dans leur engin le moyen de produire

Les professeurs Tournesol du Bureau des traductions ne s'en tien-
*3. La traduction automatique : « Vous en connaissez, vous, des ordi-
 nateurs syndiqués ? »*

mes politiques.

même non normalisés, à l'oreille écorchée de nos contribuables et hom- affaire bilingue. Sachons donc à l'occasion en glisser un mot ou deux, Quoi qu'il en soit, ce n'est pas tous les jours qu'on fait une bonne rieurs qu'envisage justement la « troisième option » du gouvernement. ter — à un prix raisonnable — la diversification de nos relations exté- scène internationale, cette filière française a toutes les chances de faci- possibles de nos ressources pour le plus grand bien du pays sur la d'une diplomatie réaliste visant lucidement à tirer tous les avantages anglophones, mais force leur sera d'admettre que, dans le contexte guère du genre à émousillier outre mesure la plupart de nos concitoyens la francophonie. Certes, cet appât-là, au demeurant un peu flou, n'est

et il est probable que, dans les quelques années qui suivront, ce service pourra être offert aux entreprises ainsi qu'aux administrations provinciales et à des utilisateurs étrangers. Selon les prévisions, dès 1983 le monde entier pourra s'adresser au centre par satellite et s'y procurer une information terminologique normalisée d'une actualité et d'une exactitude sans précédent, qu'assurément les modalités que le Bureau définit en ce moment, essentiellement avec des partenaires européens.

« Et le prix de tout ce matériel hypersophistiqué ? » Pour ceux qui d'aventure s'inquiéteraient du montant de la facture, les nouvelles sont bonnes : sur les 27,4 millions de dollars qui seront investis dans les huit prochaines années, 21,3 (soit près de 77,5 %) seront récupérés rien que grâce à l'économie de temps qui suivra la mise au rancart de la bonne vieille recherche « manuelle » et au gain substantiel de productivité qui en résultera pour la plupart des traducteurs. En principe, le Bureau devrait rentrer dans ses frais d'ici 1983, et donc commencer à tirer un léger profit de ses abonnements extra-fédéraux à partir de cette date.

Ce n'est pas tout. Pour être plus difficilement quantifiables, d'autres avantages n'en existent pas moins : amélioration de la qualité des traductions en général, par élargissement de la gamme d'équivalents disponibles et accroissement de leur exactitude; diminution (selon une première estimation, de l'ordre de 2,4 millions d'ici à 1983) des frais de préparation des lexiques spécialisés destinés aux services publics; augmentation de l'utilité de ces glossaires pour les diplômés des écoles de langue du gouvernement, qui pourront peut-être ainsi réinvestir plus directement dans leur contexte professionnel les dividendes du considérable effort financier consenti par l'Etat dans le secteur de la formation linguistique; élimination quasi intégrale du doublonnage des recherches terminologiques menées dans les divers ministères; possibilité, enfin, d'œuvrer à cadence accélérée, de concert avec les provinces et l'étranger, à une normalisation de la terminologie du français et de l'anglais qui fasse autorité.

Ceux qui savent voir un peu plus loin que le bout de leur nez comprendront immédiatement que cette normalisation et les consultations qu'elle suppose engageront le Canada dans une collaboration des plus fécondes avec l'Europe dans un domaine intéressant directement l'économie et les sciences, secteurs où, d'un point de vue diplomatique, les retombées de toute présence canadienne peuvent être plus que profitables. Déjà, nos recherches terminologiques nous valent de figurer parmi les chefs de file, avec la France, l'Allemagne et la Communauté économique européenne. C'est dire quel grand coup délicatement timbré le Canada frappera en offrant de se placer aux premiers rangs dans la promotion du français comme langue technique à part entière et de jouer pleinement, aux côtés de la France, son rôle naturel de pilier de

dans son cachot, à se faire, à la main, des petites fiches personnelles pour chaque nouveau travail. Bref, ou la recherche terminologique restait désespérément à la traîne du progrès technique, ou elle se faisait en ordre si dispersé que toute « normalisation » rapide du vocabulaire devenait impossible.

La solution du double problème de la mise à jour permanente et de la mise en commun à l'échelle internationale passait — ces dernières années n'ont fait qu'en souligner encore mieux l'évidence — par l'ordin-nature. Les dictionnaires et fichiers électroniques centralisés permettaient en effet d'entrevoir une normalisation virtuellement instantanée des termes nouvellement proposés au Canada et ailleurs et de fortes écon-omies de matière grise et d'huile de coude par réduction du doublem-nage et de la parcellisation des recherches menées aux quatre coins du globe. Parallèlement, ces banques de mots pourraient bien enfin non seulement faire obstacle à la fâcheuse tendance qu'ont nombre de ministères et organismes fédéraux à dresser des glossaires contradictoires, mais aussi permettre d'avancer quelque peu les échéances d'un à cinq ans fixées pour la traduction de maintes publications gouverne-mentales pourtant importantes et atténuer un peu l'acuité de la pénurie de traducteurs compétents que vise précisément à éliminer la politique à long terme retenue en matière de formation et de recrutement. Avec l'ordinateur, les nouvelles générations de traducteurs spécialisés dans les domaines administratif et scientifique disposeront enfin de l'outil capable d'une adaptation constante qui leur est indispensable, et le fonctionnaire moyen se verra garantir une certaine uniformité sémantique dans les manuels et autres instruments de travail que mitonnent pour lui les diverses administrations publiques.

Le Deuxième rapport annuel invitait déjà nos chefs d'états-majors politiques à concrétiser sans délai l'avance considérable de notre pays dans le secteur de la termino-informatique et à assurer au Canada la maîtrise de ce carrefour stratégique des échanges entre le français et l'anglais. Cet appel aux armes n'était d'ailleurs que l'écho d'un point de vue largement répandu dans les milieux spécialisés, qui, dès no-vembre 1974, avaient obtenu du gouvernement fédéral qu'il donne au Bureau des traductions l'ordre d'accélérer les travaux entrepris de con-cert avec la Régie de la langue française du Québec, l'université de Montréal et certains autres organismes canadiens et demi de fiches mobilisées à ce jour, le surintendant du Bureau a d'ores et déjà pu arrêter le plan de mise en œuvre d'un dispositif qui sera intégralement opérationnel d'ici 1978-1979.

Les ministères et organismes fédéraux seront en mesure d'interroger le centre d'information terminologique du Bureau au moyen de ter-minaux décentralisés, par téléphone ou par télécopieur, en mai 1976,

par un diplôme dont la réputation serait capable d'attirer à elle seule la fine fleur des cohortes estudiantines et du corps professoral canadiens et étrangers. Les première et deuxième années pourraient se préparer dans l'une ou l'autre des six institutions, mais la troisième ne serait offerte qu'à Montréal et Ottawa, puisque c'est là que l'enseignement des spécialistes de l'administration, de l'éducation et des affaires. Cette solution, fondée qu'elle est sur la coordination et la concentration, présente plusieurs avantages : au pays, elle garantirait un rendement nettement supérieur de ressources aujourd'hui dispersées; à l'Etat et à l'entreprisé privée, elle assurerait un flot constant de traducteurs accomplis; aux professionnels les plus talentueux, elle donnerait l'occasion de communiquer plus facilement leur savoir, en enseignant à temps partiel; aux étudiants, enfin, elle permettrait de se spécialiser dans l'un des nombreux domaines qui, comme la traduction juridique ou médicale, ne s'ouvrent aujourd'hui à eux que beaucoup plus tard et de façon beaucoup moins systématique.

L'existence de cet établissement hexapode résoudrait par ailleurs en grande partie le problème de la reconnaissance des diplômes, puisque ceux-ci seraient dès lors décernés en fonction de critères reconnus à l'échelon national. Voilà qui ne devrait pas déplaire aux membres de la profession . . . D'autant moins qu'à mesure qu'ils s'infiltreraient dans les instances internationales, les diplômés de notre école pourraient bien faire sourdre à l'étranger la rumeur bizarre autant qu'étrange qu'en matière de traduction de l'anglais au français (ou en sens inverse) la connaissance jaillit d'une fontaine canadienne. Et il serait grand temps !

2. *Mission Terminologie : des beignes et autres paires de claques*

S'il est un recin du jardin linguistique qu'irrigue d'ores et déjà une source canadienne c'est bien celui de la termino-informatique. N'en déplaise aux mécréants, il ne s'agit pas là de quelque rite initiatique concocté par et pour une poignée de grands sorciers de la linguistique. Que nenni ! C'est tout au contraire une innovation technique basiquement matérialiste, au potentiel immense, conçue dans le triple but de mettre plus vite à la disposition des Canadiens des traductions moins chères et de meilleure qualité.

La terminologie, c'est-à-dire l'art — très scientifique — de trouver le mot juste, forme la clé de voûte de tout édifice traductionnel solide. Or, jusqu'ici, au Canada comme ailleurs, cette recherche a été le fait, d'une part, des lexicographes, dont l'encre est à peine sèche que leurs dictionnaires et scientifiques sont déjà dépassés, voire périmés; d'autre part, des traducteurs professionnels, condamnés, chacun

Dans le même temps qu'ils attestent de son sens pratique et de sa lucidité, les efforts du Bureau sur le plan de la formation remettent à l'ordre du jour la question de la création d'une véritable école nationale de traduction et d'interprétation. Certes, six établissements, les universités Laval, Laurentienne (à Sudbury) et du Québec (à Trois-Rivières), ainsi que celles de Montréal, Moncton et Ottawa, offrent actuellement un programme tout à fait valable en traduction, mais on voit mal comment on pourrait produire en nombre des traducteurs, réviseurs et interprètes de classe internationale sans une formation de grande qualité qui suppose un degré de concertation plus élevé. C'est pour cette raison qu'il faudrait que le gouvernement fédéral envisage sérieusement d'associer le Nouveau-Brunswick, le Québec et l'Ontario au financement et à la coordination du regroupement des six programmes actuels en un cycle national unique de trois ans, sanctionné

les spécialistes sont rares.

accru de Canadiens l'occasion d'accéder à une profession exigeante, où cinq à un minimum de cent quarante d'ici 1979, fournira à un nombre dominant les moyens de faire passer ses effectifs d'interprètes de soixante-formation et du perfectionnement de ses employés, le Bureau, tout en se programme maison inauguré en novembre 1975 sous le double signe de la deux années suivant l'obtention de leur diplôme. Enfin, grâce au programme ayant pris l'engagement de travailler pour le Bureau pendant les deux cent huit bourses d'études spécialisées à autant de traducteurs en formation universitaire lancé en 1968 permettra, cette année, d'octroyer de six mois dans une administration hexagonale. Le programme de jeunes traducteurs bénéficiera, à Paris, d'un stage de formation pratique prometteurs de leurs collègues traducteurs. Chaque année, cinq ou six réviseurs d'élite anime des cours avancés de révision offerts aux plus spécialistes toujours mieux préparés. Dans cette optique, une équipe de temps déjà, le Bureau cherche à attirer et à former de plus en plus de Soucieux de donner corps à une politique définie il y a quelques jours'hui quelques bonnes règles à profaner.

le chaos d'hier, obtenir des indulgences, mais au moins existe-t-il au-cent tout à fait à la supplication et à l'admonition pour, comme dans pères de la Persuasion administrative, pour peu qu'ils aient la foi, renon-de portée limitée. Il ne faut sans doute pas s'attendre que les saints-semble du pays ou à l'étranger); et pour finir, la documentation interne-des unités travaillant en français, enfin ceux qui sont diffusés dans l'en-travail existants (d'abord ceux qui s'emploient au Québec, ensuite ceux programmes; les nouveaux instruments de travail; les instruments de que nécessitent la prestation des services internes et la mise en œuvre des ments destinés à informer ou servir le public; les textes d'intérêt général Gaulois, le protocole traductionnel range donc désormais : les docu-« Premier arrivé, premier servi. » Entre l'alerte atomique et Astérix-le-

C'est en août 1975 que, pour la première fois, le gouvernement a défini, en matière de traduction, un ordre de priorités fondé sur l'urgence relative. Jusque-là, les ministères avaient en effet tendance à s'en remettre au hasard qui, on le sait, « fait bien les choses » ; en gros, à parer au plus pressé, à laisser libre cours aux petits caprices de chacun ou simplement à partir du principe, louable certes, mais pas très éclairé, que tout, absolument, était à traduire incontinent et . . . dans l'ordre.

I. *La surintendance mène la danse* (« L'important, c'est Larose »)

La tâche n'est rien moins que colossale. Étant donné l'obligation faite à l'État de servir le public en français comme en anglais et de mettre à la disposition de ses fonctionnaires des instructions, manuels et autres instruments de travail rédigés dans la langue de leur choix, ce sont quelque 350 millions de mots qui attendront les 1 400 traducteurs du Bureau en 1976 et, selon toute probabilité, près de 500 millions en 1978. Cependant, et bien que son budget (frais de traduction des sociétés de la Couronne non compris), qui atteignait 33,3 millions de dollars pour l'année financière 1975-1976, doive, selon les prévisions, passer à 60 millions en 1980, sa récente restructuration administrative et deux innovations techniques capitales devraient, à l'avenir, lui permettre d'offrir plus rapidement aux Canadiens des traductions plus fidèles et moins chères. Si l'escalade budgétaire que nécessite la garantie de l'extension des droits linguistiques peut paraître un tantinet alarmante, avouons qu'il y a de quoi être transporté d'aise à la pensée qu'il en coûte un peu moins cher du mille au char de l'État pour nous mener à la prison pour dettes bilingues.

Il n'y a pas si longtemps, le lingo-phallocrate railait encore : « une traduction, c'est comme une maîtresse; si elle séduit, elle trahit; si elle ne trahit pas, elle ne séduit guère ». Le compliment peut se retourner, inflige le beau sexe arguer que l'ouvrage traduit est, à l'image du galant, indélébile quand il est bien fait, et moins bien fait quand il est fidèle. Saluons donc avec tout le plaisir que mérite pareille rareté, le souci du Bureau fédéral des traductions de concilier travail bien fait et haute fidélité, y compris aux budgets.

D. LA TRADUCTION : « Ah ! la bonne aubaine bilingue ! »

La nouvelle Jérusalem linguistique auront, tout compte fait, été amoureux-sement « maganées » et « magouillées » pour le plus grand bien de leurs très innocents intérêts.

sa « rentabilité » par des résultats aussi concrets que positifs, sans majoration de son budget. Évidemment, le francophone québécois culturellement sûr de lui et le francophone culturellement submergé de Sudbury ou de Saint-Boniface ne voient pas sous le même angle les avantages que présente la création des districts bilingues, tant il est vrai que pour certaines minorités isolées ou angloisées, la reconnaissance officielle de leur existence, implicite dans une telle mesure, vaut probablement son pesant d'or public. Pourtant, dans le contexte canadien actuel, pressé d'un côté par de sérieux problèmes économiques et de l'autre par les antagonismes linguistiques, le gouvernement s'expose à découvrir qu'à confondre vitesse et précipitation dans la proclamation d'une flopée de districts bilingues, on risque moins de mettre dans le mille du bilinguisme que de voir revenir un boomérang budgétaire. La plus élémentaire des prudenances lui commande, s'il veut en mettre en place, de créer graduellement quelques districts bilingues là où les avantages réels et symboliques sont aussi évidents que le prix est raisonnable.

En second lieu, si le gouvernement entend engendrer, en même temps que ses « districts », autre chose que de douces rêveries cartographiques, il lui faut dresser sans délai les plans d'une campagne d'information aussi lumineuse qu'imaginative. En effet, le dynamisme et l'éclat de l'information diffusée jusqu'ici à propos du bilinguisme ont déjà permis à une hostilité dont on se passerait volontiers de gagner du terrain en mainte région anglicisante, cependant que rien ne venait entamer le scepticisme concomitant des Canadiens français quant à la trempe du réformisme d'Ottawa. (C'est ce qui nous vaut, au plan politico-linguistique, une conjoncture cousine de l'aimable stagnation.) Le refus, rien de moins qu'étonnant, du gouvernement de démolir l'échec au des districts bilingues dans l'esprit des Canadiens directs-ment concernés a déjà favorisé l'éclosion de groupuscules qui comptent le petit nombre de leurs militants par la harogne qu'ils mettent à affubler le concept de districts bilingues des oripeaux les plus grotesques. À vrai dire, il n'y a ni rime ni raison aux visions cauchemardesques de « ghettos » linguistiques et de « réserves » folkloriques, et encore moins au fantasme obsidional d'un assaut imminent de la forêttesse anglo-saxonne par les phalanges frénétiques de la francophonie. Point n'est besoin d'un lyrisme de camelot, une explication franche, dans la bonne humeur, suffira. Mais il faudrait pour bien faire, afin d'éviter que la création des « districts » ne fasse plus de mal que de bien, que le gouvernement soit prêt à la fournir dès ses premières proclamations. Alors, il sera donné, espérons-le, à ceux qui aujourd'hui se sentent menacés, ridiculisés, coïnçés par ces districts en puissance de connaître la décrispation, dans l'assurance que les frontières de la

Cela dit, notre première mise en garde s'inscrit au chapitre des coûts. Il paraît en effet probable que, notwithstanding les espoirs du gouvernement, la création des districts officiels et autres « zones » bilingues proposées par le Conseil consultatif occasionnera d'importantes nouvelles dépenses, principalement au titre de la formation linguistique, de la rémunération des interprètes et de la signalisation. Et c'est sans aucun doute sur ce point que ceux que l'idée des districts bilingues n'emballe décidément toujours pas ne sauront manquer de faire porter les questions les plus perfides. Le gouvernement ferait monter d'une prodigalité déplacée à l'égard du « bilinguisme », pour finalement, dans certains cas, ne marquer que des points comme toute symbolique, sans vraiment améliorer sa performance sur le plan de la qualité des services, alors même que pour être crédible la réforme doit prouver

reconnait au groupe majoritaire.

autres provinces) les droits linguistiques que l'administration fédérale à la minorité locale (anglophone au Québec, francophone dans les d'application, qui permet d'étendre le plus officiellement du monde de quiconque, ils établissent une règle à la fois précise et pratique des Canadiens qui y habiteront. Car, loin de porter atteinte aux droits bien ils protégeraient mieux que ceux des autres les droits linguistiques. A moins qu'on ne l'emploie dans un sens ironique, pour souligner comment accidentellement démographique pour parler de ces éventuels districts ? terme « ghetto », proféré de façon plutôt inconsidérée et parfois presque toujours raison. Est-il alors besoin de dire l'outrance du les services doivent être fournis, c'est le citoyen, et non l'Etat, qui a tre que, lorsqu'il s'agit de choisir dans laquelle des langues officielles principaux bureaux. Leur devoir consiste alors essentiellement à administrer la création n'impose d'obligations qu'aux institutions fédérales dans leurs Et le tout net, c'est quelque chose qui n'enlève rien à personne. Sa Et d'abord, qu'est-ce au juste qu'un « district bilingue » ? Disons-

conjoncture politico-économique actuelle fait peser sur elles.

lancer deux mises en garde tout amicales contre certains risques que la à rappeler en toute simplicité la signification de ces entités, avant de naturellement, après avoir mangé de grand appétit à tous les râteliers, tenter d'assurer la réussite des districts bilingues. Ce qui nous amène tout même d'ailleurs que nous prescrit la Loi : faire un gros petit effort pour chaleur inconvenante, nous opterons pour la solution réaliste — celle-là grâce. Aussi, pas plus enclins à battre le fer refroidi qu'à simuler une faire contre mauvaise fortune bon cœur, et baisser pavillon de bonne bre, de définir un certain nombre de districts, peut-être pourrions-nous à leur sujet ne le conduit pas à revenir sur l'engagement, pris en novembre, de définir un certain nombre de districts, peut-être pourrions-nous plan administratif. Quoi qu'il en soit, si l'examen de conscience ap-

tricts bilingues qui pourraient aider à ancrer le droit des citoyens à des services fédéraux dans la langue de leur choix.

Le Conseil consultatif a recommandé au Cabinet d'en proclamer trente (il y en aurait alors au moins un dans chaque province, hormis la Colombie-Britannique), en conviant instamment l'administration fédérale à offrir ses services en français comme en anglais dans certains grands centres et dans toutes les capitales provinciales, sans cependant aller jusqu'à préconiser que ces agglomérations deviennent des districts bilingues en droit. Par ailleurs, sachant pertinemment que les Québécois francophones ne voient communément dans ces entités, pour des raisons qui parfois restent obscures, qu'un nouvel avatar du cheval de Troie fédéral en assimilateur artificiel, le Conseil a jugé prudent de ne proposer, pour la Belle Province, qu'un nombre très restreint de districts relativement secondaires. Ainsi, dans une envolée toute lamartinienne, le Conseil consultatif a déclaré n'être point tout à fait convaincu de la nécessité d'ériger « la Métropole » en district bilingue au sens où nous entendons d'ordinaire ce terme, mais que l'on pourrait fort bien, comme le veut la coutume, continuer d'offrir aux Montréalais des services fédéraux bilingues. Qu'importe en effet le calice, pourvu qu'on ait l'ivresse ?

La Loi exige un minimum de 90 jours entre la réception des recommandations et la proclamation officielle de tout district bilingue, qu'il y ait ou non retouche des limites proposées. Il est donc quelque peu surprenant que nos gouvernants n'aient pas profité du délai de réflexion pour mûrir deux grands choix politiques qui doivent étonner toute proclamation. Dans le même temps qu'il rendait le rapport public pour alimenter le débat dans la population et au Parlement, le gouvernement annonçait en effet sa ferme intention de proclamer un certain nombre de districts bilingues et précisait que le Québec serait, de ce point de vue, traité comme n'importe quelle autre province; qu'on y créerait par conséquent les districts bilingues que justifieraient les normes pancanadiennes définies par le Conseil.

Etant donné ce double engagement, il paraît superflu de récidiver en y allant de son petit conseil gratuit. Nous avions quant à nous émis, dans notre deuxième rapport annuel, quelques doutes sur l'utilité des districts bilingues, et tant le gouvernement que le Conseil consultatif ont prêté une oreille indulgente à des réserves¹ dont il ne semble y avoir aucune bonne raison d'atténuer le scepticisme. En effet, les inconvénients politico-psychologiques de ces entités pèsent toujours probablement plus lourd que leur valeur de symbole et leur discutabile opportunité sur le

1. Ceux d'entre nos lecteurs qui voudraient eux-aussi y prêter une oreille indulgente et passer en revue les raisons qui font pencher certaines personnes pour la création de districts bilingues pourront juger sur pièces en se reportant aux pages 31 à 40 dudit deuxième rapport annuel.

tifique et professionnelle ». Et dans la catégorie-reine de la « Direction », de 17 % en 1973 à 20 % en 1975.

Cette progression ne justifie ni les sombres réflexions des francophones qui réduisent tout à un complot ourdi par « les Anglais », pour les cantonner dans le manquement du balai de père en fils, ni le complexe de persécution des anglophones qui imaginent une mainmise totale des francophones sur la chose publique. Tout ce qu'on semble distinguer derrière les cris et chuchotements des mythes d'apocalypse linguistique, c'est une évolution historique peut-être pas très rapide, mais à coup sûr durable, qui tend à donner à chaque Canadien une meilleure chance de servir son pays par un travail intéressant.

Assurément, le système trahit encore sa persévérante passivité lorsqu'il s'agit d'ouvrir les portes aux talents francophones. Certes, le progrès n'a pas été hâté par les préventions, la tradition et — il importe de le rappeler —, jusqu'à ces derniers temps, l'incapacité du système scolaire canadien-français à produire en nombre suffisant des administrateurs, scientifiques et techniciens nourris de connaissances essentiellement puisées dans des manuels de langue française et parlant une langue non seulement maternelle, mais aussi fonctionnelle. Il demeure que la tendance est nette et, dans l'ensemble, plutôt favorable. Au reste, s'il faut vraiment peser les droits civiques aux balances de la rentabilité, s'ils continuent à progresser, les francophones devraient valoir à tous les Canadiens de meilleurs dividendes, en leur assurant des fonctionnaires beaucoup plus motivés. (Au moins une poignée supplémentaire de cette variété d'administrateurs efficaces et lucides qui savent si bien dénoncer — et justifier — ces petits gaspillages de deniers public qui réchauffent tant le cœur.)

C. LES DISTRICTS BILINGUES : au pied du mur des lamentations... le gouvernement est prié de s'expliquer

Prétendre que les Canadiens ont accueilli le rapport du deuxième Conseil consultatif des districts bilingues, déposé au Parlement en novembre 1975, avec l'enthousiasme extatique qu'on réserve d'habitude à l'objet de tous ses desirs serait peut-être surfaire un peu le pouvoir séducteur des fameux districts. Pourtant, ce document, doublement remarquable par sa minutie et par sa profondeur, marque un autre pas important vers l'accomplissement du vœu du Parlement de garantir les droits linguistiques des Canadiens. La Loi sur les langues officielles, ne l'oublions pas, consacre sept de ses trente-neuf articles à l'art et à la manière d'instituer, dans les régions où l'on compte une minorité de langue officielle représentant au moins 10 % de la population, des dis-

autres slogans faciles ne peuvent en effet pas vraiment s'appliquer aux UTF, qui ne sont pour les francophones qu'une occasion pratique de contribuer pleinement à l'œuvre de la fonction publique de leur pays. C'est d'ailleurs précisément sous l'angle d'une « contribution pleine et entière » qu'il convient de considérer l'expérience; en effet, à moins d'avoir nom Samuel Beckett ou Eugène Ionesco, l'individu ne peut guère que perdre en efficacité s'il lui faut penser et s'exprimer dans une langue qui n'est pas la sienne. Et c'est parce qu'à Ottawa la tradition anglicisante est à ce point omniprésente qu'il a fallu forger ce genre d'instrument pour permettre aux Canadiens français de donner le meilleur d'eux-mêmes à une fonction publique fédérale qui, par le passé, s'est toujours conduite comme si l'intelligence et l'originalité ne pouvaient jaillir que dans la langue du Christ — qui, comme chacun sait, ne parlait qu'anglais. Et puis n'oublions pas que pour maints francophones de la diaspora administrative, leur dispersion aux quatre coins de la Bureaucratie aussitôt que se forme un « attroupement » de plus de trois individus de langue française a tout l'air d'une mouture modernisée d'une technique vieille comme le monde : diviser pour régner.

Sans doute faut-il s'attendre à voir persister « bavures » et bizarreries, tant que l'UTF ne se sera pas taillé sa place au soleil. Mais quand bien même nous ne parviendrions qu'à réduire les manifestations de notre hystérie collective à leur sujet jusqu'à pousser nos hauts cris de bouche close, nous aurions déjà probablement réalisé un petit coup de maître, un de ces si féconds petits classiques du compromis bien chez nous : suffisamment déléguatiser « les Anglais » pour convaincre « les Français » « qu'il se passe des choses », mais pas au point d'annuler les premiers à emmêler les crayons de ceux qui cherchent à faire de la langue des seconds une langue de travail.

Pour se faire une idée plus précise de la situation des francophones dans la fonction publique, il faudrait décortiquer les statistiques intéressant les proportions relatives au sein de l'administration et au niveau du recrutement. Comme, cependant, nous préférons ne pas étouffer notre lecteur en le gavant de chiffres encore plus secs que les précédents, nous nous contenterons de noter comme encourageant le progrès lent mais sûr des francophones depuis cinq ans. Mesuré à l'étalon arbitraire et un peu risqué des chiffres absolus du recensement, leur nombre n'est plus très loin aujourd'hui de correspondre à leur « juste part » des emplois fédéraux, puisqu'ils en occupent à peu près le quart (même s'ils tendent encore à se concentrer au pied de la pyramide hiérarchique). Ainsi, arrondi au nombre entier, entre 1971 et 1975, leur représentation est passée de 16 % à 21 % dans la catégorie « Administration et Service extérieur », et de 11 % à tout près de 18 % dans la catégorie « Scien-

Le gouvernement a pris des mesures pour que, dans cette même RCN, et dans chacun des quatre groupes qui pèsent le plus sur la prise des décisions et qui offrent les meilleures occasions d'avancement (les catégories « Direction », « Administration et Service extérieur », « Scientifique et professionnelle » et « Technique »), 10 % des postes d'« agents » puissent être regroupés dans les UTF. Dans les quatre grands organismes centraux (les Finances, le Conseil privé, la Commission de la fonction publique et le Conseil du trésor), cette proportion a même été fixée à 20 %. Dans ces conditions, pour peu qu'il joigne le geste à la parole, le gouvernement a toutes les chances de pouvoir se débarrasser de quelques complexes, aussi persistants que parfois compréhensibles, que l'on s'expose à contracter lorsque, d'aven-ture, on raconte des histoires à dormir debout aux francophones.

Quand elles sont tombées, en même temps que les feuilles, ces décisions ont fait dresser l'oreille à certains digitaux syndicaux; c'est la réaction parfois plus qu'utile à qui veut distinguer la poudre aux yeux de la poudre à canon. Mais par ses éclaircissements, que les impératifs politiques rendaient sans doute inévitables, le Conseil du trésor n'a guère contribué à faire ressortir le but premier des UTF, qui est de remonter le rendement et le moral des fonctionnaires franco-phones. Citons quelques exemples de ces mises au point sans doute goûtées par quelques anglophones fonctionnaires, mais assurément moins au goût du porte-monnaie des contribuables de nos deux com-munautés linguistiques. Tout unilingue anglais peut : 1) conserver son poste au sein d'une UTF (c'est-à-dire décliner les offres de muta-tion); 2) refuser de se prévaloir des cours de langue mis gratuitement (en ce qui le concerne lui, tout au moins) à sa disposition; 3) ne travailler qu'en anglais; et 4) exiger que les contacts avec son supérieur hiérarchique s'établissent dans cette langue. Ainsi donc (le ridicule ne tue plus, aussi nous espérons que cette anomalie ne se reproduira pas trop souvent), si une UTF venait à être dirigée par un anglophone tenant à rester unilingue, au cœur même de ce vert paradis administra-tif de la francophonie, les allophones pourraient communiquer dans leur langue maternelle avec leur supérieur, mais pas les francophones.

De quelque côté qu'on la regarde, la deuxième clarification, elle, apparaît comme logique : tout anglophone bilingue peut, au même titre qu'un francophone, demander à travailler dans une UTF. C'est très bien ainsi; cela nous évitera une ségrégation ethnique qui a toujours répugné au tempérament canadien, et cela permettra aux plus motivés des anglophones d'améliorer une connaissance de l'autre langue que nombre d'entre eux auront acquise aux frais de l'État.

Quoi qu'il en soit, les UTF méritent un effort de compréhension de la part des Canadiens de langue anglaise. Et peut-être un peu plus soutenu qu'à l'accoutumée, qui remettrait à la mode la vieille méthode consistant à se mettre dans la peau de l'« autre ». Les « ghetto » et

La pilule des « unités de langue française » (ULF) — aujourd'hui rebaptisées, élégance oblige, « unités travaillant en français » (UTF) — s'avère, quant à elle, plus difficile à dorer (et pour les anglophones, à avaler). L'option est nécessaire si l'on veut réellement donner aux Canadiens de langue française une chance de se sentir chez eux et de travailler au mieux de leurs capacités dans la région de « leur » capitale nationale. Or, la nouvelle politique définie par le gouvernement en la matière la consolide et l'affaiblit tout à la fois. Elle la renforce tout d'abord en accroissant l'influence potentielle des UTF sur la définition des orientations — et non simplement leur rôle de fournisseur — en portant le nombre des employés qui les composent de 3 500 à 8 000. Cette majoration semble bien inspirée, mais pas vraiment du genre à faire crouler les empires, quand, dans la RCN, 24 000 fonctionnaires survivent plutôt confortablement au sein de ce qui ressemble à s'y méprendre à des « unités travaillant en anglais ». Ensuite,

Providence révélées.

Quatrième domaine abordé : les communications entre la RCN et les bureaux régionaux. En gros, le gouvernement a admis que de son troisième principe découlait un corollaire évident, dont nous faisons également déjà mention dans nos rapports précédents. Il conviendrait que, du point de vue des communications avec leur siège national, les antennes québécoises puissent normalement (mais non exclusivement) travailler en français, et leurs homologues des autres régions, essentiellement en anglais. Là encore, il faudra que le gouvernement respecte, dans la mesure du raisonnable, le droit des anglophones du Québec à choisir librement l'anglais pour communiquer avec l'administration centrale. Règle tout aussi valable pour les francophones en poste ailleurs que dans la Belle Province. Les employés fédéraux appartenant à la minorité locale devraient donc pouvoir bénéficier, pour peu qu'on veuille y mettre un brin de donnant-donnant bon enfant et une pincée de bonne volonté (la volonté tout court, elle, nous la tenons pour acquise), de la latitude de choix que la Loi garantit au citoyen moyen. S'il y a un peu à chercher dans la tête du gouvernement, c'est celui qui l'a poussé à différencier l'application pleine et entière de cette mesure (décidément) toujours pavé de persiflages que le chemin de l'enfer est (c'est certain, c'est que les échéances de la bureau-creative tendent à n'être pas plus souvent respectées que les voies de la

particulièrement aux yeux des fonctionnaires francophones du Québec (3 % environ) encore forcés de travailler en anglais dans notre « marche française ». Il se pourrait aussi que le principe énoncé apporte quelque menue satisfaction virtuelle aux francophones du Québec, probablement plus nombreux ceux-là, qui doivent encore souvent rendre compte en anglais par le truchement d'un supérieur unilingue anglais (*bis*) en se fondant sur des directives rédigées en anglais (*ter*).

forcée.) Le ministre devait par ailleurs préciser que, toujours dans la RCN, sur cinq employés fédéraux de langue française, un seul est en mesure d'exercer ses fonctions essentiellement dans sa langue, alors que 28 % travaillaient avant tout en anglais. Et, pour enrayer cette tendance à une assimilation financée à son insu par le contribuable, le ministre s'est engagé, et avec lui le gouvernement, à prévoir un certain nombre de garanties fort utiles, intéressant notamment les services auxiliaires et de soutien (questions de personnel, notes de frais, etc.), les rapports hiérarchiques et les instruments de travail (manuels, directives, notes internes, formulaires, etc.).

Certes, rien de tout cela ne justifie des débordements de gratitude émue chez les francophones. Ne s'agit-il pas là, au fond, d'un minimum absolu, normal, énoncé si tardivement que c'en est gênant, et dont les anglophones n'ont jamais eu à faire l'objet de leur onirisme ? Mais cela signifie tout de même qu'en ce qui concerne les petits détails techniques de la gestion des hommes (et des femmes), le gouvernement a fini par délaisser la bicyclette statique de chez Vic Tanny pour se hasarder à précautionneusement appuyer sur les pédales d'un joli tandem.

Pour les contrées extra-océaniques, le gouvernement a annoncé un troisième changement, qui, bien que ne reprenant apparemment pas certaines garanties qu'ils préoyaient à l'intention des minorités linguistiques locales, reste très voisin d'une idée exposée dans nos rapports antérieurs : la langue de travail devrait normalement, mais non exclusivement, être le français au Québec, et essentiellement l'anglais dans le reste du pays. (Sans bien sûr qu'il soit porté atteinte au droit qui prime sur tous les autres, celui du public à être servi dans la langue de son

choix.)

Ce principe, qui jusqu'à un certain point reflète l'implantation géographique de nos deux langues, ne vaut bien sûr pas pour les sièges nationaux situés ailleurs que sur les rives de l'Outaouais (pour celui du CN, par exemple, domicilié à Montréal — et qui, de toute façon, ne dépend pas du Conseil du trésor). Ces quartiers généraux devaient en effet réserver un accueil plus chaleureux à nos langues officielles que la plupart des bureaux régionaux. De la même façon, la formule ne contraînait nullement tous les employés fédéraux appartenant à la minorité locale à n'employer que la langue dominante. A l'évidence, pour ne citer qu'eux, les Acadiens du nord et de l'est du Nouveau-Brunswick, les francophones du nord et de l'est ontarien et les anglophones du grand Montréal et de certaines autres régions québécoises doivent bénéficier de garanties précises en matière d'utilisation de leur langue au travail. Tout cela n'empêche cependant pas cette déclaration fort limpide, aux termes de laquelle il conviendrait que le français soit la langue de travail normale des bureaux régionaux de l'administration fédérale au Québec, de conférer un peu de crédibilité à long terme aux intentions d'Ottawa. Tout

B. LE FRANÇAIS LANGUE DE TRAVAIL : un bond de géant pour la bureaucratie, un petit pas pour les francophones

Nous nous sommes déjà penchés, dans nos précédents rapports, sur plusieurs aspects de la question du français langue de travail. Nos statistiques, toujours plus nombreuses et indigestes, tendaient à prouver que si, comme le veut la légende, pour maints anglophones la fonction publique fédérale est la chambre des tortures, pour la plupart des francophones, ce serait encore plutôt les oubliettes.

Cette année, nous saisirons l'excellente occasion qui nous est donnée d'économiser patience et papier en ne ressassant pas les truismes de naguère. Il paraît en effet plus courtis de marquer un sage et grave enthousiasme en tirant son chapeau à cette nouvelle politique de la langue de travail que l'univers, retenant son souffle, attend en gros depuis que Malbrough en guerre s'en est allé.

Ladite politique — admettons l'a-propos — nous est arrivée le 6 août 1975, au beau milieu des touffeurs estivales. Ministre chargé de l'application de la Loi sur les langues officielles dans la fonction publique, le président du Conseil du trésor en a profité pour préciser la signification de la décision gouvernementale sur cinq points.

Il a, en premier lieu, confirmé ce que le gouvernement avait tardivement fini par reconnaître en juin 1973 : de la même manière qu'il donne aux citoyens le droit de choisir la langue dans laquelle les services fédéraux leur sont fournis, le principe de l'égalité de statut du français et de l'anglais inscrit dans la Loi accorde certains droits aux agents de l'État en matière de choix de la langue de travail. La luminosité de cet éclaircissement, portant sur un secteur où ne brillent pas toujours les évidences, a dû ranimer la foi chancelante de bon nombre de francophones qui, pour la plupart, en étaient arrivés à considérer les promesses du gouvernement au chapitre de la langue de travail avec le fatalisme allègrement sceptique dont les Canadiens en général font preuve quant à leurs chances de décrocher le gros lot de la loterie olympique.

Le ministre a ensuite parlé de mesures destinées à multiplier les occasions offertes aux fonctionnaires francophones de travailler dans leur langue dans la Région de la capitale nationale. (La RCN; à ne pas confondre, quoi qu'en dise certaine correspondance fascinante y circulant depuis quelque temps, avec la bonne ville d'Ottawa, que la non moins bonne reine Victoria choisit un jour comme capitale fédérale.) Il releva à cette occasion que 7 % seulement des employés fédéraux de la région travaillaient essentiellement en français, contre 66 % en anglais et 16 % dans les deux langues. (« Et les 11 % restants ? » Homni soit qui les imaginerait n'en fichant pas la rame; ils auront sans doute tout simplement loupé l'occasion de se faire mettre en carte per-

primer purement et simplement l'onéreux non-sens que constituent les cours de maintien de l'acquis linguistique. Si le poste occupé exige véritablement qu'on sache l'« autre » langue, à quoi bon se creuser la tête à chercher les moyens d'empêcher les connaissances acquises de se rouiller ? Les fonctions exercées doivent y suffire. En second lieu — et c'est bien plus important —, il conviendrait d'offrir aux anglophones frais émoulus des écoles de langues la possibilité de passer trois ou quatre mois dans un service à dominante française, de préférence comparable au leur. Car il ressort des données actuellement disponibles que c'est là la clé d'une « activation » des connaissances au travail, qui plus est, après le stage théorique, un bref passage dans une « unité travaillant en français » (UTF) ou quelque autre service du même genre pourrait bien révéler aux diplômés que, plus que simplement matière à étude, le français peut aussi être une langue utile et utilisable dans la vie administrative de tous les jours. Ils auraient tout à y gagner, que ce soit du point de vue du vocabulaire, de la facilité d'expression, de la connaissance de l'autre culture ou de la motivation. Bien sûr — et cela va sans dire —, si les UTF devaient servir à cette acclimatation, la proportion d'anglophones ne pourrait probablement pas y dépasser 15 % sans risquer de dénaturer la raison d'être de ces foyers de la francophonie. Enfin, il faudrait, en troisième lieu, que le Conseil du trésor et la CFP encouragent vivement les anglophones à s'activer en français aussi souvent que faire se peut, et non pas seulement lorsqu'ils ont le sentiment qu'on leur met sous la gorge le tranchant contraignant de quelque ignoble aberration. Les anglophones vont encore plus souvent nous écorcher les oreilles avec leur *franglais* nasillard ? Et puis après ? Mieux vaut rire jaune que pas du tout.

Une fois pesé le pour et le contre, il faut se rendre à l'évidence. Pour mieux servir, et l'administrant, et l'administré, il faut que l'État laisse à d'autres le soin d'apprendre aux fonctionnaires fédéraux les bases de la langue seconde, pour ne plus s'occuper que d'une chose : fournir à ceux qui en ont probablement le plus besoin dans leur travail des connaissances « avancées », spécialisées et spécifiquement adaptées à leurs fonctions, assurément une tâche de bien moindre envergure et bien moins coûteuse, pour ne pas dire rentable à beaucoup plus court terme.

Cela signifie que les fondements de la seconde langue doivent être acquis dans les écoles élémentaires et secondaires. Ne sommes-nous pas en droit d'en attendre une moisson linguistique beaucoup plus abondante ? C'est notre « option jeunesse », dont le lecteur apercevra peut-être le pourquoi et le comment au hasard des méditations si peu polémiques que nous consignons dans la section E (comme « École »), et qui clôturent le présent chapitre.

Il semblerait également utile d'apporter plusieurs modifications aux techniques d'entretien des connaissances. Et en premier lieu, de sup-

plus bizarres de l'administration fédérale.

les curiosités du vieux Québec mais pour les phénomènes parfois bien du coq gaulois. Il lui reste aujourd'hui à nourrir l'intérêt non plus pour fleur de lys le contenu culturel de ses cours, longtemps restés sous l'aile réduire les taux élevés d'abandon . . . » La CFP a déjà estampillé d'une tion linguistique, de réaliser des économies sur les cours accélérés et de aussi, grâce à la simplification du contenu et des méthodes de la formation linguistique, de réaliser des économies sur les cours accélérés et de l'occasion de devenir « fonctionnellement bilingue » beaucoup plus vite, et finalement avec plus d'enthousiasme [. . .] Ces lexicques permettaient un spécialiste de la main-d'œuvre, par exemple, aurait ainsi rologue ou un spécialiste de la main-d'œuvre, par exemple, aurait ainsi titellement utilitaire pour des centaines de catégories d'emploi. Un météo-Ottawa, « mettre au point des vocabulaires ou lexicques à caractère essentiel et les services du fichier automatisé dont dispose aujourd'hui la verrait, en collaboration avec les terminologues du Bureau des traductions et les services du fichier automatisé dont dispose aujourd'hui petite idée lancée tout uniment dans notre premier rapport annuel et qui En deuxième lieu, elle pourrait envisager de donner suite à certaine dont la correspondance avec le travail n'est pas des plus flagrant. nombre de questions. Et pour commencer, celle des normes elles-mêmes, écoles (sinon dans les alcôves) de la nation, réexamine un certain ministre la preuve que l'Etat fédéral a bien des choses à faire dans les Il conviendrait que la CFP, tout premier organisme à avoir ad-

les convertir au français.

même l'intervention des saint Jude pédagogiques de la CFP ne saurait ques, qu'il nous faudra conclure, sans le moindre doute possible, que les 20 ou 25 % d'âmes à propos desquelles il est écrit dans les statistiques d'entre les tests « diagnostiques » et d'un bref essai pratique, ceux qui n'ont décidément pas la foi; et aussi, à l'issue des plus mis-cesser de la surcharger. Parallèlement, il faut qu'un tri plus sévère arrête charrette à bras de moins en moins maniable et de plus en plus lourde et visé. Pourtant nous n'avons le choix qu'entre continuer de pousser une exigences linguistiques des différents postes. On voit quel étalage est langue et, plus encore, à une refonte des critères de définition des les fruits de ses travaux sur les conditions d'admission aux cours de le Conseil du trésor a si joliment rangé en quatre étages bien symétriques entendre, qu'il va falloir procéder à un réaménagement de l'éventaire où Ce qui nous fait dire, et l'étude Bibeau semble également le laisser ont vraiment besoin de l'autre langue dans l'exercice de leurs fonctions. mode de sélection de façon que seuls soient envoyés aux cours ceux qui pendant et l'après. Ce qu'il faudra évidemment à l'avenir, c'est affiner le tatées ? Comme pour toute bonne chose, il faut considérer l'avant, le Que faire, dans ces conditions, pour remédier aux carences cons-

donc son compte à un stéréotype bien malveillant : non, on ne compte pas, parmi les stagiaires, que les pontes de la gérontocratie fédérale que la limite d'âge doit frapper dans six mois au plus tard, le répondant anglophone moyen a les 39 ans chenus de Jack Benny et son homologue francophone, à peine dix printemps de plus que notre vaillante Lise Payette, c'est-à-dire l'âge auquel on commence à s'estimer heureux que jeunesse se passe, 35 ans. Même qu'en se livrant à une petite gymnastique mentale et calculatrice, on peut conclure sans gros risques d'erreur que la plupart des diplômés ont entamé ces études-là à l'âge tendrement innocent de l'impuberté finissante (34 ans pour les anglophones, 29 pour les francophones).

Sur l'utilité des cours, les avis des répondants sont partagés. Dans l'ensemble, et cela n'a rien de surprenant, les francophones semblent plus satisfaits que les anglophones. Pour les trois quarts, ils estiment les cours d'une « très grande » ou « assez grande » utilité dans le travail, réponses que donnent six anglophones sur dix. La proportion de ceux pour qui les cours étaient « bien » ou « très bien adaptés » à leur travail est cependant moindre (respectivement 60 % et 43 %). Au demeurant, il ressort de la mise en parallèle de ces impressions et des différents cours offerts ces sept dernières années que l'important investissement fédéral consenti au titre de l'élaboration de nouvelles techniques d'enseignement n'a pas conduit à une nette amélioration du programme de la CFP du point de vue de son adéquation aux réalités professionnelles. Environ la moitié des stagiaires (58 % des anglophones et 46 % des francophones) sont d'avis que les cours auraient pu être modulés pour mieux correspondre aux impératifs de leurs fonctions. Et c'est précisément parce qu'ils sont convaincus de la nécessité d'accentuer le pratique aux dépens du général que, sans distinction de langue, ils s'accordent à mettre cette transformation au tout premier rang des modifications qu'ils souhaitent voir apporter aux méthodes. Notons aussi que rien de ce qui précède ne fait ombrage à la très flatteuse opinion que de nombreux diplômés ont de la compétence et du dévouement de leurs professeurs. Aux apologistes du sous-emploi de la langue seconde, qu'attriste l'incompréhension des autres, la transformation des mentalités qui résulte des cours apporte quelque réconfort, mais pas autant qu'ils auraient pu en escompter : le tiers environ des stagiaires des deux groupes fait état d'un changement de point de vue. Pour la plupart des anglophones, il s'agit d'une meilleure compréhension des francophones et de leur culture; et pour les francophones, essentiellement — encore heureux ! — d'une plus grande facilité à communiquer avec leurs compatriotes de langue anglaise. Reste que deux tiers des stagiaires estiment que les cours n'ont en rien changé leur opinion sur l'utilité d'une connaissance de l'autre langue officielle.

D'autres réponses permettent d'affirmer sans l'ombre d'un doute que le milieu de travail influe plus fortement que tout autre facteur sur la fréquence d'utilisation des connaissances acquises. C'est si vrai que la nature et la durée des cours importent aussi peu que les études antérieures, l'échelon du poste occupé et même l'âge des intéressés. Régions

se trouve sérieusement comprimé. 10 % des stagiaires, le volet du programme qui « rendait » le moins mal fois, les francophones ne représentaient plus à l'heure actuelle qu'environ meilleures bases étaient acquises sur les bancs de l'école. Comme, toute- n'est pas tout à fait autant que l'on serait en droit d'en escompter si ce des dividendes relativement satisfaisants au contribuable — même si ce des cas, l'investissement consacré aux stagiaires francophones rapporte de langue se donnent à fonds perdus. Car le fait est que, dans la plupart répondants, il serait injuste d'affirmer catégoriquement que tous les cours l'appendice B). Les francophones représentant à peu près le tiers des pratiquement quatre sur dix, au moins 70 % du temps (cf. tableau 2 de temps. Tout près des quatre cinquièmes l'emploient au moins 20 %, et ne se servent « jamais » de l'anglais et 10 % à peine, moins de 10 % du langue seconde au travail : 2 % seulement des diplômés francophones facteur déterminant du point de vue de l'utilisation des connaissances en phones donne à penser que le milieu professionnel est bel et bien le D'ailleurs, le remarquable rendement de la formation des franco-francophones à choisir de taire leur langue.

horreur du grincement infernal du *franglais* anglo-fédéral pousse les administratives; 3) ou encore, que la timidité, le défaitisme ou une sainte n'est pas une floriture, mais une langue solidement ancrée dans la réalité infiniment plus d'occasions de travailler dans un milieu où le français des cours de langue; 2) ou bien qu'il convient de donner aux diplômés n'était pas si urgent que cela d'en envoyer un contingent aussi fort suivre ces suppositions ne s'excluent nullement l'une l'autre : 1) ou bien qu'il français à des besoins on ne peut plus réels, il faudra bien conclure (et particulièrement cabochards refuseraient obstinément de répondre en nos services ne justifie — que des milliers et des milliers d'anglophones supposer — ce que ni les résultats de l'enquête ni les plaintes reçues par moins de 20 % du temps (cf. tableau 3 de l'appendice B). A moins de « jamais » du français au travail, 57 %, moins de 10 %, et 81 %, 11 % desdits titulaires anglophones de postes bilingues ne se servent même que pour l'ensemble des emplois occupés par des anglophones; juge : la fréquence de non-utilisation du français y est à peu près la tourne vers les postes exigeant soit-disant un titulaire bilingue. Qu'on en sélectionnés pour les cours de langue saute aux yeux pour peu qu'on les tion entre les besoins professionnels et le nombre de fonctionnaires sent au critère. Du reste, le divorce que l'on note au niveau de la forma- encore de beaucoup que la majorité des diplômés anglophones satisfas-

ment de l'ordre des priorités nationales qui équivalait à parler beaucoup plus qu'à présent sur la rentabilité linguistique et psychoculturelle à long terme des écoles primaires et secondaires.

Nos observations se fondent sur les réponses apportées à un questionnaire en quarante-huit points par tous ceux des 4 700 diplômés des cours de langue de la Commission de la fonction publique que les listes gouvernementales nous ont permis de contacter en juin et juillet 1975. La forte proportion de dossiers exploitables reçus en réponse à nos deux envois (81 %, plus 6 % arrivés trop tard pour pouvoir être utilisés) prouve à tout le moins, et c'est encourageant, que le programme ne laisse pas ses bénéficiaires indifférents. D'ailleurs, la franchise sans ambages des commentaires libres joints aux questionnaires retournés ne fait que souligner cet « intérêt », qui varie de l'enthousiasme sans réserve à la causticité la plus amère.

Notre principale conclusion est venue confirmer à quel point la fréquence d'utilisation de la langue seconde est basse parmi les diplômés anglophones — qui, en majorité, mettent pourtant beaucoup d'ardeur et de cœur à l'apprendre. Les données obtenues en réponse à la question clé, posée il y a deux ans par le Conseil du trésor et reprise dans notre questionnaire, semblent indiquer une chute réconfortante du pourcentage de ceux qui ne se servent « jamais » du français (26 % au lieu de 40 %). Entre cette diminution et la hausse des « parfois » (qui passent de 51 % à 69 %), les « très souvent » se trouvent cependant laminés : il n'en reste plus que 5 % — contre 9 % auparavant (cf. tableau 1 de l'appendice B). « Semblent indiquer », car l'imprécision même de l'interrogation, qui se reflète dans les statistiques, ressort on ne peut plus nettement des réponses apportées par les diplômés à notre question subsidiaire, concernant le temps passé à travailler dans la langue seconde (cf. tableau 2 de l'appendice B). Ces données, beaucoup plus significatives, montrent en effet que 13 % seulement des anglophones ne parlent « jamais » français (ce qui contraste étrangement avec la proportion de 26 % établie à partir de la question du Conseil du trésor). Parallèlement, fait inquiétant, respectivement 61 % et 83 % de ces mêmes diplômés le parlent, les uns, moins de 10 %, les autres, moins de 20 % du temps. Ce qui ne laisse que 7 % d'anglophones bilingués utilisant leur langue seconde au moins 30 % du temps. Il y a plus triste encore : plus de la moitié des anglophones (53 %) affirment avoir perdu de leur aisance en français depuis leur retour dans leur service. On ne voudrait pas faire vieux jeu, mais ne seraient-ils pas un peu trop nombreux pour le bien des contribuables, ceux dont les connaissances s'atrophient dans l'inaction ?

Même si l'on s'en tient, pour jauger le « besoin » de français dans l'administration, à l'étalon arbitraire et un tant soit peu pittoresque du pourcentage de francophones dans la population (27 %), il s'en faut

qu'un limier, l'auditeur général soi-même, capable de déterrer tous les instruments budgétaires possibles et imaginables que recèlent les archives publiques. À nous, personne n'a été en mesure de dire ce qu'avaient coûté les contrats passés avec les instituts privés et la rénovation des écoles fédérales. Il s'ensuit — on rougirait d'un moindre aveu — que nous sommes dans l'incapacité de donner ici une évaluation définitive relativement fiable du prix de revient de nos quelque douze mille fonctionnaires certifiés bilingues. Il est cependant vraisemblable que toute estimation plausible nous mènerait infiniment plus près de certain stade olympique que du parc Jarry, terrain des Expos de Montréal.

Mais encore une fois : « Que nous vaut notre argent ? »

Indéniablement, pas tout à fait assez de ce qui aurait le don de combler d'aise un contribuable moyen de plus en plus exsangue. Bien sûr, aussi intangibles soient-elles, on ne peut que se féliciter des modifications positives que signalent dans leurs attitudes face à la culture de l'autre groupe linguistique certains diplômés, anglophones pour la plupart. Le gain est loin d'être négligeable, ne serait-ce que par le rayon de sérénité qu'il fait briller dans la sphère fédérale et dans l'univers canadien en général. Force est toutefois de reconnaître que dès qu'on s'essaie, en bon utilitariste, à prendre l'exacte mesure des lumières qu'elle propage sur le plan professionnel, on n'est certes pas ébloui par cette onéreuse formation, plutôt faite pour occulter l'optimisme et obérer le porte-monnaie.

Même à l'état brut, certaines conclusions de la nouvelle étude semblent, il est vrai, indiquer quelques progrès par rapport à l'an passé. Qui plus est, par son caractère encore massivement anglophone, la fonction publique continue de donner aux diplômés francophones toutes sortes d'« occasions » de mettre à profit dans leur vie professionnelle l'anglais qu'ils ont acquis. Mais — pour cette même raison d'ailleurs — l'écasante majorité des diplômés anglophones ne se servent pas, eux, de leur français « fédéral » assez souvent pour que la plupart des bailleurs de fonds puissent s'estimer compensés. Si l'on en juge d'après ces critères, étroits certes, mais pragmatiques, les cours de langue de la fonction publique — formation de base, et non avancée, spécialisée ou spécifiquement adaptée aux fonctions exercées — ne sauraient en aucun cas, tels qu'ils sont à l'heure actuelle, représenter ce qu'il est convenu d'appeler une « aubaine ».

Pour faire le point du bon et du moins bon, nous commencerons par passer en revue les grandes conclusions de notre étude. Après quoi nous ferons quelques suggestions sur la façon d'accroître le rendement de l'effort que doit malgré tout continuer de fournir le gouvernement au titre de la formation linguistique, s'il veut garantir dès à présent une application plus efficace de la Loi sur les langues officielles. Enfin, dans les dernières pages du chapitre, nous proposerons un profond remanie-

cours de langue dans la vie professionnelle en 1973-1974 : 40 % des 2 483 diplômés anglophones ne se servaient apparemment « jamais » de leurs connaissances en français dans leur travail, et 51 % ne les utilisaient que « parfois ». Devant ces données brutes — et brutales —, à la fois cote d'alerte et signal d'alarme, notre Bureau avait alors décidé d'aller au fond des choses et d'entreprendre une étude beaucoup plus fouillée de l'emploi qui se faisait de la langue seconde en juin-juillet 1975.⁵

Profitant de la généreuse collaboration de la Commission de la fonction publique, du Conseil du trésor, du ministère des Approvisionnements et Services et de quelque 4 300 diplômés, le groupe d'étude s'est efforcé de ramener au jour les éléments d'information qui permettaient au Parlement et à la gent contribuable de se faire une petite idée de ce que leur vaut leur argent. Le calcul d'un rapport coût-bénéfice exact s'annonçait ardu, d'une part, il n'est pas rare que certains coûts indirects de la formation linguistique se perdent dans la pénombre ou à la périphérie des budgets, au titre des émoluments improductifs et de l'élargissement des tableaux noirs; d'autre part, les dividendes des cours, souvent d'ordre psychologique, politique ou administratif, sont difficiles à évaluer en dollars. Quelques questions toutes simples aux diplômés sur l'emploi qu'ils font de leur langue seconde ont malgré tout permis de dégager une impression d'ensemble sur l'efficacité du programme et, partant, sur les moyens d'arriver à de meilleurs résultats.

Notons ici, puisque nous y sommes, combien rarissimes sont, dans l'administration, les gens que met en joie l'idée de parler « coûte ». Une fois allégés d'un passif somme toute compréhensible, imputable aux « erreurs de jeunesse », à des incidents de parcours qui n'ont rien d'extraordinaire et aux méfaits de la loi de Parkinson dans la bureaucratie, les chiffres du gouvernement permettent de procéder à une sous-évaluation fort libérale — ou est-ce « conservatrice » ? — mettant respectivement à 9 150 et 10 050 dollars le prix de revient du diplôme anglophone et de son homologue francophone. Pour information, ces statistiques tiennent compte des traitements versés au titre du système des « postes parallèles » mais non, entre autres, des dépenses d'équipement (construction ou achat de locaux) et de la location de classes supplémentaires; celles-ci disparaissent dans les recoins du budget des Travaux publics.

N'est pas Maigret qui veut; cette année l'acharnement de nos enquêteurs n'aura pas suffi à nous mettre sur la piste de tous les frais probables de la formation. Tout porte d'ailleurs à penser qu'il n'existe

5. Dans ce contexte, *parfois* signifie que les intéressés utilisent leur langue première la plupart du temps, *très souvent*, qu'ils utilisent leur langue seconde aussi ou plus fréquemment que leur langue première, parfois même exclusivement. Les résultats complets de cette nouvelle étude, ainsi que les multiples tableaux synoptiques qui les agrémentent, seront publiés dès que possible.

exemple) qu'ils atteignent à la relativement grande facilité d'expression correspondant au niveau 01. Reste qu'il vaudrait mieux y regarder à deux fois avant de faire un sort au souhait exprimé par M. Bibeau de voir fixer une norme générale attestant d'un degré de bilinguisme sensiblement supérieur à un *franglais* hésitant ou symbolique.²

Mais en dehors de toute considération du niveau de compétence qu'il convient raisonnablement d'exiger comme minimum, les conclusions de M. Bibeau viennent confirmer que les critères de définition des postes bilingues ne sont pas, il s'en faut, suffisamment en rapport avec la réalité des besoins professionnels. Pas plus, en fait, que les niveaux de connaissance de la langue seconde ne sont déterminés en fonction des tâches à exécuter. On comprend dès lors que le programme de formation linguistique de la fonction publique puisse donner l'impression de viser des objectifs aussi arbitraires dans l'ensemble que peu réalistes sur le plan professionnel.

A preuve : à peine 11 % des fonctionnaires anglophones ayant suivi les cours du Bureau des langues ont atteint le niveau 01.³ Toujours selon l'étude Bibeau, les autres, soit 89 % du total, seraient incapables de mettre leurs connaissances à profit de manière vraiment utile dans l'exercice de leurs fonctions à moins que le milieu de travail n'y soit tout particulièrement favorable. Or, l'étude réalisée par notre Bureau en 1975 sur l'utilisation de la langue seconde (que nous résumons dans les pages qui suivent) révèle que — trois fois hélas ! — rares sont les diplômés anglophones (70,5 % des répondants) à qui il est donné d'évoluer dans un tel milieu.⁴

2. *Heureux qui, comme Ulysse, . . . finit par retrouver sa Pénelope en Ithaque unilingue*

Nous alignions l'an passé une série de chiffres quelque peu inquiétants, tirés du grand ordonnateur fédéral, à propos du retentissement des

2. Le lecteur jugera peut-être utile de se reporter à ce propos à l'étude spéciale que nous consacrons l'an passé à la Commission de la fonction publique, et en particulier aux recommandations 15 et 18 (cf. *Quatrième Rapport Annuel*, pp. 146 à 153). 3. Chiffres calculés à partir des résultats des 2 955 candidats reçus à l'Examen de connaissance de la langue de la CFP entre le 1^{er} décembre 1974 et le 1^{er} septembre 1975. 4. Il faut, en toute justice, préciser ici que la Commission de la fonction publique utilise depuis 1974 une version que l'on dit améliorée de l'Examen de connaissance de la langue (la « 400B ») — ce qui n'empêche pas M. Bibeau de déclarer qu'il y aurait lieu de repenser les tests. Notons par ailleurs que la Commission n'a jamais prétendu que l'on peut acquérir une connaissance fonctionnelle de l'autre idiome dans les écoles de langue du gouvernement fédéral. Elle est en effet tout à fait consciente du caractère de complètement essentiel à la formation théorique que revêt une immersion plus ou moins profonde dans un milieu de travail propice à l'« activation » des connaissances. L'appendice A donne du reste un exemple, non moins probant pour être isolé, du mérite de l'immersion lorsqu'elle se double d'une forte motivation personnelle.

gais et en anglais et les fonctionnaires, vaquer à leurs occupations dans la langue officielle de leur choix. Le Conseil du trésor a donc été amené, conformément à la résolution parlementaire de 1973, à définir des critères d'« identification » et de « désignation » de postes dits « bilingues » parce que leurs titulaires sont appelés à traiter avec un public des deux communautés linguistiques et à diriger les travaux d'employés anglophones et francophones. Soucieux de fixer des correspondances aussi réalistes que souples entre ses « désignations » et les besoins, le Conseil a, en collaboration avec la Commission de la fonction publique, défini puis communiqué aux administrations les exigences linguistiques de chaque poste et les critères d'évaluation des connaissances.

L'une des principales conclusions de l'étude Bibeau, c'est qu'une forte proportion des quelque 53 000 postes déclarés « bilingues » en 1973-1974 ont été classés dans cette catégorie sans qu'il ait été procédé à une analyse approfondie des besoins particuliers de chaque ministère. De fait, la définition des niveaux de compétence en langue seconde valables pour les postes bilingues des diverses catégories d'emploi de la fonction publique avait eu lieu en 1969 dans les conditions suivantes. La CFP avait chargé les cadres, souvent unilingues, de déterminer à partir d'une échelle idoine le minimum de connaissances de la langue seconde que devrait avoir le titulaire de chaque poste bilingue de leur service. Parallèlement, les notes obtenues à un examen nouvellement institué, le « 400A — français et anglais », par les titulaires des postes bilingues cotés par leurs supérieurs de la manière susdécrite servirent à établir des corrélations, qui à leur tour permirent de fixer les « normes » afférentes à la connaissance de la langue seconde pour chaque catégorie. Armée de ces résultats, la CFP put alors définir cinq niveaux de bilinguisme, en ordre décroissant : 01, 02, 03, 04 et, pour la catégorie « Exploitation » seulement, 22 (compréhension et expression orales uniquement); puis déterminer le « score » minimal à obtenir en « compréhension écrite », « expression écrite », « compréhension orale », « expression orale » par chaque « niveau » (ou « norme »). Or, si l'on en croit M. Bibeau, seul le niveau 01 atteste d'un bilinguisme authentiquement fonctionnel, c'est-à-dire permettant de s'acquitter convenablement d'une tâche donnée. Aucun des niveaux 02, 03, 04 et 22 ne correspond selon lui à ce qu'on entend souvent appeler « seuil du bilinguisme ». Il est donc d'autant plus intéressant de noter qu'en règle générale, dans toute la fonction publique fédérale, on n'exige la « norme » 01 que des agents du service extérieur des échelons 4 et 5 (FS-4 et 5), des traducteurs (TR), des agents des programmes de bien-être social (WP) et des architectes (AR). On peut certes contester la nécessité d'exiger d'absolument tous ceux que leur emploi met en contact avec le public (les téléphonistes et les garçons d'ascenseurs, par

1. La multiplication des tables : le chemin des écoliers à ses charmes, mais fallait-il les dévoiler à tant d'élèves ?

Le 21 novembre 1974, le président du Conseil du trésor annonçait le lancement d'un projet de recherche devant faire ressortir les raisons de l'apparente incapacité de certaines personnes à apprendre une seconde langue et, si possible, ouvrir la voie à une amélioration en conséquence des méthodes. Pour arriver à ses fins, le groupe de linguistes placé sous la direction de M. Gilles Bibeau, de l'université de Montréal, devait se pencher sur chacun des éléments constitutifs de la formation linguistique dans la fonction publique. Il prit donc contact avec les enseignants, les élèves et les administrateurs, rassemblant des données très précises sur l'ensemble des facteurs susceptibles d'éclaircir les déficiences du programme et de faciliter l'apprentissage des langues. Ce qu'il trouva, en gros : beaucoup de professeurs dévoués et un certain nombre de méthodes imaginatives. Mais il a en outre confirmé les soupçons du Conseil du trésor et accordé une légende outaouaise depuis longtemps tenue pour véridique (à défaut de plaisante), à savoir : que les règles régissant l'accès à la formation et la définition du niveau de compétence à atteindre ont déplorablement peu de rapports avec les impératifs professionnels dès qu'on se dégage de projections discutables, intéressant un avenir lointain.

A l'heure où paraîtra le présent rapport, il est probable que les conclusions de l'étude Bibeau pimentent (ou empoisonneront) déjà les dîners en ville des Très-Hauts. Et du côté du Conseil du trésor et de la Commission de la fonction publique ce sera sans nul doute le grand remue-ménages quant au sort à réserver aux surgesons un peu trop luxuriants de cette initiative née de la convergence de rares qualités de courage, d'innovation et de persévérance politiques. Les mini-scandales provoqués par les gaspillages et autres menues « gracieusetés » qui accompagneraient les programmes de formation (ces safaris sabatiques au pays fabuleux de la seconde langue, ces mondanités cha-leureuses dans les hôtels grand luxe et les lieux à la mode, sans oublier le fameux « bilinguisme de salon ») ne sont en effet que gnognotte en comparaison de la Bibeauglycérine distillée à partir des problèmes politiques et administratifs qui entourent les cours de langue et des observations étonnantes et détonnantes que nous faisons un peu plus loin sur l'usage — ou plutôt le non-usage — des connaissances acquises dans la vie professionnelle.

La raison d'être des cours de langue, telle que la définit essentiellement le Conseil du trésor, c'est de permettre aux institutions fédérales de satisfaire plus facilement aux obligations que leur impose la Loi sur les langues officielles. Celle-ci exige en effet, sous certaines réserves, qu'en principe l'administration fédérale puisse servir le public en fran-

Cela dit pour excuser les très modestes visées du présent chapitre. En effet, en l'absence d'une définition reconnue objective d'avantages quantifiables et d'estimations fiables de ce qu'il en coûte, nous ne saurions prétendre offrir au lecteur ne serait-ce qu'un semblant d'« analyse de rentabilité ». Il n'y a guère que le Parlement qui ait le bras suffisamment long pour (avec au besoin la baguette à calcul de l'auditeur général) faire sortir les témoignages, points de vue et données qui permettraient d'aboutir à quelque chose d'approchant.

Plus simplement, nous ne nous proposons, dans notre habituel tour d'horizon impressionniste, que de contempler un instant, chaque fois que le sujet s'y prêtera, le prix et le rendement de certaines choses. Pour ce faire, nous aborderons successivement la formation linguistique des fonctionnaires, la question du français langue de travail, celle des districts bilingues et celle de la traduction, avant de céder à notre pèche mignon en conviant instamment ceux qui en ont le pouvoir à assurer un meilleur bilinguisme chez les enfants.

L'examen de cette année prétend moins encore que ses prédécesseurs à une quelconque exactitude scientifique. Il ne fait que tenter de s'inquiéter un peu, tout comme le citoyen-contribuable, sur la façon d'arriver à une justice linguistique qui nous en donne pour notre argent.

A. LA FORMATION LINGUISTIQUE DES FONCTIONNAIRES : comment apprendre aux vieux anges à faire la bête et la grimace en deux langues

Sous une forme ou une autre, le gouvernement fédéral offre à ses employés la possibilité de suivre, depuis 1964, des cours de langue gratuits pendant les heures de service. C'est ainsi, selon des sources généralement dignes de foi et compte non tenu des personnels des forces armées et sociétés de la Couronne, que 58 000 fonctionnaires environ (dont quelque 50 000 anglophones) auraient jusqu'à maintenant connu le plaisir — parfois sans désir — d'un contact plus ou moins prolongé avec ce charmant à-côté.¹ Aussi pourrait-il être éditant de passer en revue les problèmes posés par cet enseignement et d'essayer de voir quel emploi les agents de l'Etat font de leurs connaissances, une

1. Il ne fait guère de doute que ces chiffres (fournis par la CFP), qui ne concernent que les « inscriptions », doublent au bas mot le nombre des fonctionnaires ayant suivi un cours. En effet, nul ne saurait affirmer que certains « élèves » ne se sont pas successivement inscrits à deux, trois, voire quatre niveaux différents. Encore cette incertitude statistique « primaire » n'est-elle que l'un des obstacles à toute analyse sérieuse du rapport coût-bénéfice.

Il se peut qu'y inclure jusqu'au dernier des écrivains « Dames/Ladies » (dont l'inscription anglaise coûte sans doute autant que l'autre), mette le prix du bilinguisme aux alentours de 400 ou 500 millions par an. C'est possible, mais personne ne le sait avec certitude. Or, tant qu'il en sera ainsi, tant que personne ne pourra fournir aux Canadiens une information plus complète, il faudra craindre de voir nombre d'entre ceux qui sont aujourd'hui encore favorables à la réforme finir par trouver lassante la défensive et petit à petit glisser vers le scepticisme des autres, qui ne portent point la cause « bi-linguistique » en leur cœur. Pour le moins, la publication de chiffres définitifs, sûrs pour chacun des postes budgétaires, donnerait aux censeurs et défenseurs du programme quelque moyen de préconiser en connaissance de cause d'éventuels redéploiements et réductions de crédits.

dérégulation.

Ces problèmes sont sans doute tout à fait réels. Et absolument rien ne permet de supposer que nos questions se sont heurtées à une espèce de conspiration du silence. Au demeurant, il est bien vrai que la curiosité tatillonne (que d'aucuns nous imputeront peut-être) est un défaut d'autant plus vilain qu'elle peut, elle aussi, coûter cher. Reste qu'il vaudrait quand même la peine de tenir une comptabilité plus immédiatement accessible. Car sans cela, comment les responsables de la réforme linguistique pourraient-ils ne pas continuer à répondre en Normands à l'éternel « Combien ? », alors qu'ils se voient sans cesse jeter à la figure, sans pouvoir riposter de manière convaincante, des estimations délicieusement polémiques (d'ordinaire ajustées par les comptables agréés des tribunes radiophoniques), du genre de : « trois milliards sont dépensés chaque année au titre du bilinguisme » ? Il semble qu'il serait plus « payant » de regrouper l'ensemble des postes budgétaires intéressant le bilinguisme, de préciser la raison d'être de chacun, d'oser faire le terrifiant total — voire de le majorer de dix pour cent pour tenir compte des frais indirects ou intégrés — pour enfin publier et défendre ce chiffre élevé, certes, mais nécessaire, de la rangon du canadianisme. Une facture somme toute non moins normale, pourrait-on soutenir, que celle de l'aide aux exploitants agricoles de l'Ouest ou aux pêcheurs de la côte atlantique, ou que le montant des subventions au transport des marchandises et des paiements de

organismes.

partie intégrante des budgets de fonctionnement des ministères et résultats, enfin, que les dépenses linguistiques font (comme il se doit) beaucoup de temps pour de toute façon n'obtenir que de maigres détails, que consulter les registres reviendrait très cher, qu'il faudrait sommes souvent entendre répondre qu'on ne disposait pas de décomptes

restent largement sans réponses) de Canadiens plus et moins en vue quant au montant de la note dont s'assortit ce terme aussi triste qu'abscons : « bilinguisme ».

À ces facteurs en quelque sorte climatiques, le gouvernement pourrait ajouter quelques bonnes raisons de son cru de faire parler les chiffres. Plus libre, le débat sur ce que coûte et rapporte la réforme pourrait, pour commencer, favoriser la substitution d'un dialogue tonifiant aux rumeurs incontrôlées; la dernière insinue que tous les « monstres », gouvernementaux et autres, engendrés par l'hydre linguistique (nous en sommes) ont probablement quelque chose à cacher. (Et c'est vrai. Mais plus au chapitre des illusions que de la prodigalité.) De même, le gouvernement pourrait profiter d'une analyse publique des détails de ses examens budgétaires courants pour faire apparaître l'imbrication des avantages que présente chacune des facettes de la réforme : traduction, cours de langue, système des « postes parallèles », recrutement, subventions aux écoles provinciales. En effet, plus sera évidente la cohérence entre les autres secteurs politiques et ceux-là, plus le programme linguistique tout entier gagnera en crédibilité. Enfin, il est possible (ô optimisme pervers !) d'arguer qu'une discussion des coûts se fondant sur des données plus exactes et nombreuses pourrait, outre les inévitables cafouillages et gaspillages, démasquer un nombre surprenant de bonnes nouvelles. Élégante propagande, diront certains.

Aux réputations comtables, la question de la rentabilité fait courtir de redoutables périls pour deux grandes raisons.

D'abord, parce que la plupart des avantages probables du bilinguisme restent, par leur nature même, intangibles. Que peut-il nous valoir, en effet ? Peut-être de meilleures relations interculturelles, une « identité » canadienne mieux définie et plus originale, une population francophone moins en butte à l'inéquité et des anglophones fiers d'avoir contribué à atténuer les injustices. Mais il n'est pas jusqu'au surcroît d'efficacité à escompter de fonctionnaires fédéraux en mesure de travailler (et donc de penser) dans la langue officielle de leur choix qui ne soit difficilement quantifiable. Comme, d'ailleurs, l'amélioration des rapports entre administrés et administrateurs que l'on peut imaginer comme la conséquence du droit, pour le citoyen, de choisir la langue dans laquelle il sera servi par son gouvernement.

Ensuite, parce que trois ou quatre mois d'investigations persistantes ont démontré à quel point il est malaisé de parvenir à une estimation fiable des coûts. Les diverses composantes de la réforme linguistique n'ont pas toutes le même code dans les comptes publics. Or, en l'absence d'un chiffre global unique, critiques et apologies ne peuvent que se perdre dans le néant. Lorsque, pour préparer certaines parties du pré-

La recherche de nouvelles voies vers la justice linguistique (que tout le monde ou presque appelle, ou au moins prétend appeler, de ses vœux) n'est cependant pas seule à nous pousser à vouloir examiner la facture à la loupe. Il est d'autres raisons pour rendre opportun ce souci : la joyeuse fixation du pays à l'austérité; le fait que le public soupçonne la bagatelle bilingue de gonfler des dépenses gouverne-

mentales déjà bien déprimantes; et jusqu'aux questions répétées (qui plus tard, plus riches en belles paroles qu'en authentiques réformes. pragmatique, elles courraient le risque de se retrouver, mille millions divers moyens de parvenir à leurs fins. Aussi bien, sans cette discipline et c'est en toute lucidité qu'il leur faut peser le pour et le contre des un pas qu'il vaut mieux faire les yeux aussi grand ouverts que le cœur, lancées contre leurs prémisses, mais il y a, des principes à la pratique, défendre le principe de la dignité humaine ni de faire fi des attaques philosophique et politique. Rien n'empêche les nations de farouchement celui de l'égalité linguistique en particulier. Ceux-là doivent confondre mélanger dans un même soufflé l'argent avec les grands principes, avec D'aucuns jugeront sans doute de mauvais goût que l'on puisse

d'engager à bon escient l'argent et l'avvenir de la collectivité. quand sonne l'heure électorale, à décider qui semble le plus capable tique. A demander où passe l'impôt, on n'est que mieux préparé, pour légère tare dans la bonne société devient plutôt vertu démocratique. A demander où passe l'impôt, on n'est que mieux préparé, le prétend, aussi, quand on en arrive aux deniers publics, ce qui passait tion reste : « Combien ? » Pourtant rien n'est jamais aussi noir qu'on toile de Krieghoff ou du petit chien dans la vitrine, l'obsédante ques- Canadien rougit d'appeler les choses par leur prix. Qu'il s'agisse d'une Nord-américain garanti grand teint, ce n'est pas souvent que le

« A MOI, COMPTES, DEUX MOTS ! » (HISTOIRES D'EAUX . . .) TANTÔT TROUBLES, TANTÔT LIMPIDES)

surtout aux yeux des Canadiens d'expression anglaise, d'un intérêt capital et sans cesse renouvelé pour la plausibilité de la réforme linguistique.

Mes collègues et moi n'en avons pas pour autant perdu de vue notre mission originelle : stimuler vigoureusement la progression vers l'équité linguistique fédérale et rendre compte des résultats au Parlement. Cette fois-ci encore, comme on le verra plus particulièrement au chapitre II, il n'y a pas de quoi pavoiser, dans quelque langue que ce soit, sur le rythme du changement. Celui-ci, pourtant, est régulier. Bien plus, grâce en partie à la constance manifestée dans toutes les sphères du Parlement, la réforme, semble-t-il, s'accomplit avec humanité et tend de façon plus marquée vers l'irréversible. Dans le secteur crucial de l'emploi dans la fonction publique fédérale, par exemple, les perspectives offertes aux anglophones unilingues étaient en 1971 dix fois supérieures à celles qui l'étaient aux francophones unilingues; en 1975, cette relation s'établissait à six contre un.

Cet optimisme circonstanciel ne justifie cependant nulle euphorie. Pour la grande majorité des Canadiens d'expression française, l'amélioration, malgré sa persistance, n'excuse pas l'incapacité trop répandue encore du gouvernement fédéral à leur garantir ses services dans une langue que son ministère des impôts sait pourtant bien, lui, employer à leur égard. Placé dans la même situation, l'anglophone moyen ne manquerait pas de se scandaliser de pareille désinvolture dans le déni de ses droits.

Quant à ceux qui croient toujours en la vertu de la Loi sur les langues officielles, il leur reste à se partager entre un espoir bien fragile peut-être et un désespoir tempéré par un stoïcisme bon enfant. Souhaitons seulement qu'il ne soit pas trop illusoire, cette année, d'entretenir l'impression que l'audience des quelques observations formulées dans nos précédents rapports a fini par déborder notre petit cercle d'exaltés et par convertir à notre fanatisme un vaste groupuscule de nos pareils.

Quoi qu'il en soit, nos querelles linguistiques constituent, après tout, un puissant dérivatif à nos pesanteurs sociologiques. Et qui sait si elles ne feront pas de nous tous de nouveaux Socrate que d'orageuses amours auront voués à la philosophie ?

A présent, les nouvelles.

K. S.

Devant le succès de lecture rencontré par notre incontinence verbale des précédentes années, la brièveté nous a paru cette fois-ci de mise. Ainsi, faisant amende honorable, avons-nous jugé plus sûr de nous en tenir aux manchettes, quitte, sur demande, à exhumier glorieusement maint détail fastidieux en comité parlementaire.

Attentifs aux signes avant-coureurs d'un climat linguistique plus serein, il nous a fallu, aujourd'hui plus qu'hier, tendre l'oreille pour percevoir des présages de progrès. Ce qui frappe tout d'abord, en effet, c'est la multiplicité des antagonismes, celle aussi des angoisses, feintes ou réelles, face aux horreurs promises à un pays désireux de s'accommoder de sa diversité. À entendre tel digne personnage, *tous* les maux du Canada viennent du bilinguisme, qu'il s'agisse du chômage ou de la maternité hors mariage, des accidents de la route ou des incidents de parcours.

Et pourtant, derrière cette cacophonie se distingue, chez l'un et l'autre groupe, un concert de voix favorables à l'usage sans outrage de nos deux langues nationales. Pour la plupart attachés à l'ouverture d'esprit, les Canadiens sont de plus en plus nombreux, malgré leur fréquente consternation devant ce qui pour eux n'est que gaspillage et absurdité dans son application, à admettre le principe d'une égalité linguistique inséparable d'un Canada sensé. Faire état du réalisme croissant de nos concitoyens devant leur patrimoine linguistique peut ne pas paraître d'un messianisme suffisant pour certains poètes de la politique. Il n'empêche que le réalisme ne fait pas nécessairement mauvais ménage avec les bons rapports, fussent-ils ceux de deux collectivités.

C'est précisément le réalisme dans la gestion de l'État qui, de plus en plus, va conditionner l'acceptation du « bilinguisme » par l'opinion. Voilà pourquoi nous n'avons pas hésité, dans notre chapitre premier, à tirer allégrement parti de deux thèmes étroitement liés — rentabilité et placement jeunesse à long terme — dont la portée est de toute évidence,

Corporation de disposition des biens de la	Couronne	203
Cour suprême du Canada		205
Expansion économique régionale		206
Justice		207
Office national du film		207
Sciences et Technologie		211
c) Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales		219
Ontario		219
Blue Line Taxi		219
Data Processing Institute		221

Épilogue

Appendice A

Un témoignage sur la formation linguistique : On est vingt-deux millions, faut s'parler !	225
--	-----

Appendice B

Tableaux choisis extraits du Sondage sur l'utilisation de la langue effectué auprès des diplômés du cours de langue	231
---	-----

- Revenu national (Douanes et Accise) 146
Les frontières du (pas) possible
- Revenu national (Impôt) 147
Touchez pas au grisé!
- Santé nationale et Bien-être social
 (Composante Bien-être) 149
Le naïf aux quarante enfants
- Santé nationale et Bien-être social
 (Composante Santé) 150
Les coeurs empaillés
- Secrétariat d'Etat 154
L'éducation sentimentale
- Société centrale d'hypothèques
 et de logement 156
La maison de rendez-vous
- Solliciteur général — Gendarmerie royale du
 Canada 156
Point de fuite
- Statistique Canada 159
Contes cruels
- Transports 160
La modification
- Travaux publics 169
La maison de papier
- b) Liste des ouvrages temporairement épuisés (Ces
 ministères par où l'on n'est point passé)
 170
- Administration de la voie maritime du Saint-
 Laurent 170
- Affaires des anciens combattants 177
- Agence canadienne de développement interna-
 tional 177
- Auditeur général 188
- Cabinet du Premier ministre 189
- Commission de révision de l'impôt 190
- Communications 191
- Consommation et Corporations 191

Agriculture	69
<i>Le paysan parvenu</i>	
Air Canada	73
<i>Vol de nuit</i>	
Approvisionnements et Services	80
<i>Catalogue d'objets introuvables</i>	
Centre national des arts	81
<i>La cantatrice chauve</i>	
Chemins de fer nationaux du Canada	82
<i>Voyage au bout de la nuit</i>	
Commission d'assurance-chômage	86
<i>Le cussé</i>	
Commission canadienne des transports	88
<i>Zazie dans le métro</i>	
Commission de la capitale nationale	88
<i>Les beaux quartiers</i>	
Commission de la fonction publique	89
<i>Les mandarins</i>	
Conseil du trésor	92
<i>Le matin des magiciens</i>	
Défense nationale	95
<i>La guerre de Troie n'aura pas lieu</i>	
Directeur général des élections	97
<i>Les affinités électives</i>	
Environnement	98
<i>Poussière sur la ville</i>	
Industrie et Commerce	100
<i>Les affaires sont les affaires</i>	
Main-d'œuvre et Immigration	110
<i>L'étranger</i>	
Musées nationaux du Canada	113
<i>Le cabinet des antiques</i>	
Office national de l'énergie	114
<i>Tintin au pays de l'or noir</i>	
Parlement	115
<i>La colline inspirée</i>	
Postes	119
<i>Cul-de-sac</i>	
Radio-Canada	124
<i>L'image en souffrance</i>	

Chapitre II

E	L'ÉCOLE : un placement de père de famille	30
I	Voici venir le temps de la réflexion (« Et ils connaissent l'ivresse de la tempérance. »)	32
2	Splendeurs et misères à l'horizon bilingue (Les petits miracles font les grandes espérances)	34
a)	Ce qu'il en est, à un cheval près	34
b)	Quelques-unes de ces petites choses que tout le monde, ou presque, appelle de ses vœux	39
3	Le New Deal bilingue saura-t-il conjurer l'échéance orwellienne (sans parler en novlangue à votre porte-feuille) ?	41

BILAN : LE VALIDE, LE VALETUDINAIRE ET LE TORPIDE 49

A : COMMENT NOUS DONNONS L'IMPRES- SION DE TRAVAILLER 50

I	Les études spéciales : « N'aurions-nous pas ici un charlatan au chevet de malades malgré eux ? »	50
---	--	----

2	Les plaintes : les petits ruisseaux font les grandes rivières	54
---	---	----

B PETIT CLASSEMENT ANNOTÉ — « QUI ? » « COMMENT ? » MAIS SURTOUT ... « POURQUOI ? » 62

I	Palmarès du sport plus ou moins amateur : médailles et honneurs décernés pour les performances linguistiques (excellentes ou minables) aux Jeux Olympiques du bilinguisme institutionnel	62
---	--	----

2	Entre deux couvertures : détails sordides et autres	65
---	---	----

a)	La foire aux livres : de l'anthologie de la poésie bilingue aux opuscules polissons (En passant par les ministères)	65
----	---	----

Affaires extérieures 65
Visa pour l'honneur

Affaires indiennes et du Nord 66
Le dompteur d'ours

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	Chapitre premier	« A MOI, COMPTES, DEUX MOTS ! » (HISTOIRES D'EAUX . . . TANTÔT TROUBLES, TANTÔT LIMPIDES) 1
	A	LA FORMATION LINGUISTIQUE DES FONCTIONNAIRES : <i>comment apprendre aux vieux anges à faire la bête et la grimace en deux langues</i> 4
	I	La multiplication des tables : le chemin des écoliers a ses charmes, mais fallait-il les dévoiler à tant d'élèves ? 5
	2	Heureux qui, comme Ulysse, . . . finit par re- trouver sa Pénélope en Ithaque unilingue 7
	B	LE FRANÇAIS LANGUE DE TRAVAIL : <i>un bond de géant pour la bureaucratie, un petit pas pour les francophones</i> 15
	C	LES DISTRICTS BILINGUES : <i>au pied du mur des lamentations . . . le gouvernement est prié de s'expliquer</i> 20
	D	LA TRADUCTION : « <i>Ah ! la bonne aubaine bilingue !</i> » 24
	I	La surintendance mène la danse (« L'important, c'est Larose ») 24
	2	Mission Terminologie : des beignes et autres paires de claques 26
	3	La traduction automatique : « Vous en connais- sez, vous, des ordinateurs syndiqués ? » 29
	ix	

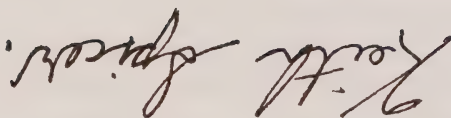
Monsieur le président
de la Chambre des communes
Ottawa

Monsieur le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, ma cinquième déclaration annuelle relative à l'exercice de mes fonctions en vertu de cette loi, déclaration qui se rapporte à l'année civile 1975.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles



Mars 1976


Madame le président
du Sénat
Ottawa

Madame le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, ma cinquième déclaration annuelle relative à l'exercice de mes fonctions en vertu de cette loi, déclaration qui se rapporte à l'année civile 1975.

Je vous prie d'agréer, Madame le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles



Mars 1976

N° de catalogue SP1-1975

Information Canada
Ottawa, 1976

©

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
Ottawa KIA 0T8
Tél. (613) 996-6368

Commissaire
aux
langues
officielles
Cinquième
rapport
annuel
1975



Commissaire
aux
langues
officielles
Cinquième
rapport
annuel
1975



BINDING SECT. OCT 23 1981

